RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2004-2005

Régie du logement

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2004-2005

Régie du logement

106-00763/

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2004-2005

Régie du logement

Régie du logement
Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Régie du logement.

Comité de rédaction :

Line Bonneville
Isabelle Déziel
Aline Dubois
Sylvain Gendreau
Christiane Guimond
Mary-Andrée Jobin
Paolo Longato
Pierre Marchand
Anne Morin

Note : Lorsque le générique masculin
est utilisé dans ce document,
c'est sans aucune discrimination et
uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – 2005
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-44581-3 (version imprimée)
2-550-44582-1 (PDF)
ISSN : 0700-3749

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation de la Régie du logement.

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2004-2005.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01).

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre des Affaires municipales et des Régions,

Nathalie Normandeau
Québec, juin 2005

Madame Nathalie Normandeau
Ministre des Affaires municipales
et des Régions
Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
Aile Chauveau, 4e étage
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

Madame la Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Régie du logement pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2005.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente,

France Desjardins
Montréal, juin 2005

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de la direction de la Régie du logement. La responsabilité de celle-ci porte sur l'exactitude et sur l'intégralité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats.

À notre connaissance les résultats et l'information du Rapport annuel de gestion 2004-2005 de la Régie :

- décrivent fidèlement les mandats de la Régie, ses valeurs organisationnelles, ses orientations stratégiques et ses engagements à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens;
- présentent ses principaux objectifs et résultats opérationnels;
- englobent l'ensemble des activités;
- présentent les données financières vérifiées par le Vérificateur général du Québec.

Afin de garantir l'atteinte des objectifs ainsi que la fiabilité de l'information contenue dans le rapport annuel de gestion, la direction a maintenu un certain nombre de contrôles et mis en place des moyens, dont :

- un suivi, à l'aide d'indicateurs de résultat des objectifs visés dans la planification stratégique et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens;
- le maintien, tout au cours de l'exercice financier, d'un certain nombre de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation;
- un outil de mesure de la satisfaction de la clientèle.

Le contenu du présent rapport annuel de gestion a été approuvé par le Comité de direction.

Nous nous déclarons satisfaits de la fidélité et de l'exactitude des données qui correspondent, à notre connaissance, à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

France-Desjardins
Présidente

Daniel Laflamme
Vice-président

Louis Levasseur
Secrétaire

Michel Sauvé
Directeur des greffes et des services aux citoyens

Sylvain Gendreau
Directeur de l'administration, de la planification stratégique et du développement

Mary-Andrée Jobin
À titre de responsable des communications

Table des matières

Le mot de la présidente XV

1. Présentation de la Régie du logement 1

Un tribunal du logement 1
Le contrôle des loyers et la conservation du parc de logements 2
L'information, service direct aux citoyens 2
La conciliation 3
La clientèle et les partenaires de la Régie du logement 3
Les valeurs organisationnelles 4
La composition de l'organisme 4
La structure organisationnelle 5
Les mécanismes de régie interne 6

2. Rappel du contexte et des enjeux 9

Le contexte 9
Les enjeux 10

3. Plan d'action 2004-2005 11

4. Résultats 15

L'année en bref 15

2004-2005 : la Régie en un clin d'œil 15

Nombre de causes introduites ou relancées au cours des trois dernières années 16

Orientation 1 17

ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DE LA RÉGIE DU LOGEMENT DANS LA PRESTATION DES SERVICES AUX CITOYENS EN MATIÈRE D'ADJUDICATION

AXES D' INTERVENTION

1.1 L'amélioration des délais de traitement 17
1.2 La conciliation 19
1.3 La qualité et la cohérence des décisions 19

Orientation 2 20

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DE SES SERVICES ET LES ADAPTER EN FONCTION DES BESOINS DES CITOYENS

AXES D'INTERVENTION

2.1 L'amélioration des services d'information 20
2.2 L'amélioration du site Internet 22
2.3 Les activités de communication et le partenariat 23

Orientation 3 25

PARTICIPER À LA MODERNISATION DE L'ÉTAT ET POURSUIVRE LA MODERNISATION DE LA GESTION DE LA RÉGIE

AXES D'INTERVENTION

3.1 Les travaux d'envergure gouvernementale 25
3.2 La modernisation des instruments de gestion et d'évaluation de la performance 26
3.3 L'accroissement du potentiel des technologies 28

Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens 29

ENGAGEMENT 1
Des services empreints de courtoisie 29

ENGAGEMENT 2
Des services accessibles partout au Québec 29

ENGAGEMENT 3
Des démarches simples 30

ENGAGEMENT 4
De l'information pertinente sur vos droits, obligations et recours 31

ENGAGEMENT 5
Des outils de négociation disponibles en temps utile 32

ENGAGEMENT 6
Des auditions fixées dans les meilleurs délais possibles 32

ENGAGEMENT 7
Des décisions rendues dans les plus brefs délais 32

5. Qualité des services aux citoyens 35

Le traitement des plaintes 35
Les plaintes acheminées à la Régie du logement en 2004-2005, selon le guichet d'entrée et le motif 36

6. Utilisation des ressources 37

Les ressources humaines 37
Les ressources financières 38
Les ressources informationnelles 39

7. Exigences législatives et gouvernementales 41

Protection des renseignements personnels 41
Accès à l'information 41
Accès à l'égalité 42
Rajeunissement de la fonction publique québécoise 44
Politique concernant la santé des personnes au travail 44
Éthique et déontologie 44
Politique linguistique 45
Allégement réglementaire 45
Suivi des recommandations du vérificateur général 46

8. Informations financières 2004-2005 47

Rapport du Vérificateur général 47

Informations financières de l'exercice terminé le 31 mars 2005 47
Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2005 48
Notes complémentaires 49

Annexes 51

Annexe 1
Liste des lois et règlements d'application 51

Annexe 2
Organigramme de la Régie du logement 53

Annexe 3
Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux 2004-2005 54

Annexe 4
Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège 55

Annexe 5
Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle 57

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le rapport annuel de gestion d'un organisme, c'est en quelque sorte sa « carte professionnelle », celle qui précise entre autres sa mission et sa structure. Grand bien diront plusieurs puisque nous pouvons rapidement savoir qui fait quoi et avec quelles ressources, mais ce en quoi ce document annuel revêt davantage d'importance à mes yeux, c'est la reddition de comptes qu'il comporte en regard de la gestion par résultats et de la qualité des services aux citoyens. Voilà qui nous amène là où la gestion prend tout son sens : une planification basée sur du concret, des mesures où les écarts peuvent être évalués et des redressements établis en fonction des ressources disponibles, tant humaines que financières.

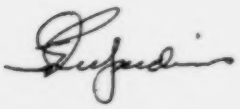
Une part d'aléatoire demeure toutefois, malgré la planification la plus songée. En effet, en dépit de tous les modèles de prévisions, le panorama social se façonne au gré des événements souvent imprévisibles et produit des effets avec lesquels il faut composer. Ainsi, le contexte de pénurie de logements locatifs dans lequel la Régie baigne depuis quelques années s'est légèrement transformé. Le taux d'inoccupation, un peu moins prononcé dans les grands centres, s'est accentué dans les régions périphériques. La pression, un peu moindre sur le marché locatif, génère son équivalence sur le nombre de demandes introduites. Pour la première fois depuis plusieurs années, la Régie a connu une baisse de demandes. En dépit de cela, il semble bien que l'équation « moins de causes introduites plus de rapidité dans le délai de traitement » ne soit pas fidèle à la réalité. En effet, la complexité des causes nécessite plus de temps, et ce, autant en ce qui a trait à l'information fournie aux citoyens qu'au moment de la tenue des audiences.

À ce constat, nous avons répondu en favorisant un travail en équipe plus marqué autant en ce qui concerne la coordination efficace des rôles d'audience que l'utilisation des technologies par la rédaction de la demande assistée par ordinateur. Du côté des appels téléphoniques, notre meilleure performance est attribuable à la refonte du système téléphonique, transformé en centrale virtuelle reliant tous les bureaux de la Régie, et au partenariat avec Communication-Québec, étendu cette année à l'échelle du Québec pour la période de renouvellement des baux.

En regard des objectifs gouvernementaux de modernisation de l'État, nous avons collaboré aux travaux des divers groupes de travail dont les mandats visaient entre autres la révision du rôle et des fonctions des organismes, l'intégration des services de soutien administratif, l'implantation de Services Québec et du Gouvernement en ligne. Nous avons en outre contribué à l'atteinte des objectifs d'une planification plus performante de la main-d'œuvre en respectant la politique gouvernementale de gestion de la main-d'œuvre. Le passé, garant de l'avenir, démontre la capacité de la Régie à s'adapter aux exigences du contexte dans lequel elle est appelée à évoluer. C'est dans cette voie que nous comptons poursuivre, à la lumière des résultats du sondage de satisfaction qui a été mené auprès des usagers de nos services au cours de l'année. Porteurs de pistes d'amélioration, les résultats sont néanmoins très encourageants, considérant que les citoyens s'adressent à la Régie dans le but de régler un litige avec un tiers et, de ce fait, doivent souvent cheminer à travers le processus judiciaire. Toutefois, nos objectifs d'accessibilité, de

qualité et de célérité, qui demeurent au centre de nos préoccupations, ne sauront être atteints sans que la Régie soit dotée de nouveaux outils d'intervention qui exigeraient des modifications législatives afin qu'elle soit en mesure de poursuivre, dans un contexte plus favorable, la réalisation de sa mission au bénéfice des citoyens.

En terminant, je tiens à remercier sincèrement les membres et le personnel de la Régie pour leur engagement dans la promotion de la justice, une valeur qui guide nos actions au quotidien. Leur compétence, leur dévouement et leur dynamisme ont rendu possibles les résultats de la Régie jusqu'à maintenant et constituent un gage de succès pour l'avenir.



France Desjardins

1. Présentation de la Régie du logement

UN TRIBUNAL DU LOGEMENT

Instituée en 1980, la Régie du logement est un tribunal spécialisé exerçant une compétence exclusive en matière de bail résidentiel. Sa mission consiste donc à voir à l'application de la législation et de la réglementation dans le domaine du logement locatif. À ce titre, la Régie du logement applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescriptions et de preuve. Elle applique également certaines dispositions pertinentes de la Charte des droits et libertés de la personne.

Une compétence exclusive

La Régie du logement est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande relative au bail d'un logement, lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur ne dépasse pas 70 000$.

La Régie exerce également une compétence exclusive en matière de reconduction d'un bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ou enfin de logement à loyer modique, et ce, quels que soient les montants en jeu.

Cette compétence s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement (s'il est situé dans une municipalité où aucun règlement n'existe à cet effet), aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier et conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

Les logements et le bail

Au sens de la loi, un logement peut être un appartement, une chambre, un logement à loyer modique, une chambre louée par un établissement d'enseignement à l'un de ses étudiants, une maison unifamiliale, une maison mobile ou encore un terrain destiné à l'installation d'une maison mobile. Le bail représente tout contrat de location pour un logement qui est loué, offert en location ou devenu vacant après une location.

Le fonctionnement du tribunal

Pour demander une audience devant la Régie du logement, un citoyen doit exposer par écrit l'objet et les motifs de sa demande de manière claire et concise. S'il le requiert, il peut obtenir l'assistance du personnel de la Régie pour la rédaction de cette demande. Il doit ensuite la déposer au greffe du tribunal, en acquitter les frais prévus au règlement et en signifier une copie au défendeur dans les meilleurs délais.

La demande est ensuite mise au rôle selon sa nature et son degré d'urgence. Toutes les parties sont convoquées pour audience, où elles présentent leur preuve devant le tribunal.

Le régisseur[1] applique alors, en plus des règles de preuve prévues au Code civil du Québec et au Code de procédure civile, une procédure simple mais rigoureuse prévue à la loi et au Règlement sur la procédure devant la Régie du logement.

1 Le régisseur est la personne qui préside à l'audience et rend la décision. Ce rôle est parfois confié à un greffier spécial.

Lors des audiences, les régisseurs ont, conformément à la loi, un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire apparaître le droit et d'en assurer la sanction. Toutes leurs décisions sont rendues par écrit et transmises à toutes les parties, à qui il revient de voir à leur exécution.

Des décisions exécutoires

Dans la plupart des cas, les décisions rendues par la Régie du logement ne peuvent être portées en appel qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec, si ce dernier considère que la question est sérieuse, nouvelle ou d'intérêt général.

Toute décision rendue par la Régie sur une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou la conservation du stock de logements est finale et sans appel.

La loi prévoit toutefois que la Régie du logement a un pouvoir de révision de toute décision rendue sur une demande de fixation de loyer.

LE CONTRÔLE DES LOYERS ET LA CONSERVATION DU PARC DE LOGEMENTS

Un autre volet essentiel du rôle de la Régie réside dans sa responsabilité en matière de contrôle des loyers. Tout d'abord, elle veille à l'application du Règlement sur les critères de fixation de loyer lorsqu'elle est appelée à fixer le loyer (modifier le bail).

De plus, sa présence même ainsi que la diffusion annuelle des taux d'ajustement découlant de ce règlement durant la période de reconduction des baux permettent à l'ensemble des acteurs du milieu du marché locatif d'être adéquatement informés.

L'INFORMATION, SERVICE DIRECT AU CITOYEN

Par l'entremise de divers canaux d'information, la Régie du logement assure la transmission de renseignements de qualité aux citoyens, sans frais, et dans le contexte de neutralité qui sied à un tribunal.

Les citoyens peuvent se renseigner :

- en consultant le site Internet de la Régie du logement;
- en joignant le service de renseignements téléphoniques;
- en profitant des capsules d'information diffusées en tout temps grâce au système de réponse vocale interactive;
- en rencontrant un préposé aux renseignements dans l'un de ses 25 bureaux;
- en assistant aux séances d'information dispensées à certains groupes, sur demande;
- en consultant l'ensemble de ses publications sur la loi, la procédure et les règles de preuve.

L'information en ligne et le renseignement personnalisé

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Régie du logement a rendu accessible aux citoyens en région son système de réponse vocale interactive qui n'était auparavant accessible qu'aux citoyens desservis par ses bureaux de Montréal et de Québec. Désormais, tous les citoyens de la province qui téléphonent à la Régie ont accès à une arborescence de messages qui les informent sur un ensemble de sujets.

L'accès au téléphone a également été simplifié pour les citoyens en région par l'implantation d'un seul numéro de téléphone sans frais soit le **1 800 683 BAIL (2245)**. Seulement trois bureaux ont conservé le même numéro, soit le **(514) 873 BAIL (2245)** pour des raisons d'économie; ce sont les bureaux de Montréal, de Laval et de Longueuil.

La Régie a vu également, au cours de l'exercice 2004-2005, à améliorer l'accès des citoyens à sa banque de décisions. Désormais, les citoyens y ont accès dans les bureaux qui sont ouverts cinq jours par semaine et qui desservent une population de plus de 100 000 habitants.

Le service téléphonique de la Régie du logement fournit, en première ligne, une information juridique rigoureuse et ponctuelle, solidement centrée sur le respect des obligations mutuelles qu'entraîne, pour toutes les parties, un contrat de bail d'un logement.

La Régie du logement rend disponible une foule de renseignements accessible par Internet. Les citoyens qui n'ont pu trouver la réponse à leur question dans la documentation mise à leur disposition sur le site Internet de la Régie, peuvent s'adresser à un préposé aux renseignements par courriel.

Si nécessaire, il est possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 25 bureaux de la Régie du logement. En plus de compléter l'information initiale sur les droits et obligations, le préposé peut guider le citoyen désireux de s'adresser au tribunal en l'informant des recours prévus à la loi, des étapes d'une telle démarche et des règles de preuve. Lorsque le citoyen le requiert, le préposé peut aussi lui prêter assistance pour la rédaction de sa demande.

LA CONCILIATION

La Régie du logement s'assure constamment de favoriser le règlement à l'amiable des litiges. Voilà pourquoi elle voit la conciliation comme un moyen privilégié d'harmoniser les relations des parties à long terme et de les responsabiliser au regard de la compréhension et du respect des droits et obligations qui découlent du bail, comme de toute autre relation contractuelle.

C'est pourquoi à toutes les étapes du processus, du moment où l'information est transmise au public par les préposés aux renseignements jusqu'à l'audience de la demande par les régisseurs et les greffiers spéciaux, le travail de l'ensemble des membres de la Régie du logement est orienté vers la conciliation des intérêts des deux parties dans le cadre du droit applicable.

LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

La clientèle de la Régie du logement est principalement composée de locataires et de propriétaires. Le profil des citoyens qui constituent cette clientèle est varié : on y trouve des ménages avec ou sans enfants, des petites ou moyennes entreprises, des personnes seules, des nouveaux arrivants, des étudiants, des chefs de famille monoparentale, des personnes âgées. Ces locataires et ces propriétaires occupent ou possèdent, selon les plus récentes études, 1 250 000 logements au Québec, dont près de 70 % se trouvent dans les régions métropolitaines de Montréal et de Québec et sont situés, dans plus du tiers des cas, dans des immeubles de trois logements ou moins.

En plus de renseigner les citoyens par l'entremise de ses services d'information, la Régie du logement entretient des relations avec un grand nombre d'acteurs dans le domaine du logement locatif, aux niveaux provincial, régional et local. Enfin, la Régie maintient des liens de partenariat avec divers ministères et organismes gouvernementaux. Au cours de l'exercice 2004-2005, la Régie a notamment collaboré aux travaux du Comité interministériel coordonné par la Société d'habitation du Québec dans le but de présenter, dans un document voué à une consultation publique, les grandes orientations gouvernementales en matière d'habitation. La Régie a également collaboré aux travaux du Comité interministériel sur le logement destiné aux personnes âgées. Dans le cadre de la mise en œuvre de la politique relative à l'allégement réglementaire et administratif, la Régie, par l'entremise de son répondant, a pris part à la présentation de mesures générales et sectorielles du plan d'action gouvernemental ainsi que des nouvelles règles sur l'allégement des normes de nature législative ou réglementaire, lors de la rencontre des répondants ministériels tenue à Québec en novembre 2004.

LES VALEURS ORGANISATIONNELLES

Pour remplir adéquatement leur mission, les membres de la Régie du logement partagent des valeurs organisationnelles qui inspirent leur conduite et confèrent de la cohésion aux actions individuelles. Être un membre de la Régie du logement, c'est croire à la justice, adopter un comportement éthique et endosser les valeurs suivantes : la qualité du service, le respect, la coopération et l'engagement.

La qualité du service sous-entend une préoccupation constante de répondre efficacement, dans le cadre de sa mission, aux attentes du citoyen. Primauté est accordée à la compétence, à la clarté, à la précision et à la diligence dans toutes les interventions auprès du citoyen.

Le respect englobe le respect de soi, de la clientèle et de toutes les personnes avec qui l'on transige dans l'organisation. C'est une question de courtoisie, d'écoute, d'honnêteté et d'intégrité.

La coopération se traduit par la valorisation d'une culture où l'on fait appel à la collaboration, à l'esprit d'équipe et à un réseau de communication interne sans faille. C'est favoriser l'établissement d'une confiance mutuelle et la mobilisation des énergies en vue de réaliser les objectifs communs.

L'engagement, c'est démontrer par son attitude, son comportement et ses actions que l'on croit à la mission de la Régie du logement; c'est s'impliquer au quotidien dans la recherche de l'excellence.

LA COMPOSITION DE L'ORGANISME

La Régie du logement est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels et de personnel technique et de bureau.

Nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, les régisseurs sont choisis à même une liste établie par règlement[2].

2 Voir Annexe 1, Liste des lois et règlements d'application.

Les membres de la direction (présidence et vice-présidence) sont choisis parmi les régisseurs.

Au 31 mars 2005, outre la présidente et le vice-président, la Régie comptait sur un effectif de 32 régisseurs qui entendent principalement des causes civiles, et de 7 greffiers spéciaux qui se concentrent sur les audiences des demandes de fixation de loyer[3].

Quant aux autres membres du personnel, ils sont nommés et, le cas échéant, promus selon les dispositions de la Loi sur la fonction publique du Québec.

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La Régie du logement est structurée en quatre unités administratives[4] : la Présidence, la Vice-présidence aux activités du tribunal, la Direction des greffes et des services aux citoyens et la Direction de l'administration, de la planification stratégique et du développement.

La Présidence

La présidente est chargée de l'administration et de la direction générale de la Régie du logement. En outre, la loi lui confie le mandat de favoriser la participation des régisseurs à l'élaboration d'orientations générales de l'organisme en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions du tribunal, de veiller au respect de la déontologie, de promouvoir le perfectionnement des régisseurs et de donner au ministre son avis sur toute question que celui-ci soumet, d'analyser les effets de l'application de la loi et de lui faire les recommandations qu'elle juge utiles.

Elle supervise aussi directement les fonctions communications, plaintes et qualité des services, et la défense des intérêts juridictionnels de la Régie devant les tribunaux judiciaires lors de toute procédure portant sur la compétence de l'organisme ou l'interprétation de la loi.

Elle dirige de même les travaux réalisés par le secrétaire de la Régie. Ce poste répond aux besoins de la Régie dans ses relations avec les ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'avec ses divers autres partenaires.

La Vice-présidence aux activités du tribunal

En vertu de pouvoirs délégués par la présidente, le vice-président coordonne les activités du tribunal et répartit le travail des régisseurs et des greffiers spéciaux; il supervise la mise au rôle et la tenue des audiences sur l'ensemble du territoire du Québec. De surcroît, afin d'assurer l'atteinte des résultats en matière de gestion des délais d'audience, le rôle et l'assignation des régisseurs ont été regroupés sous une même unité de commandement avec la création d'un service de coordination de la mise au rôle sous la responsabilité du vice-président.

3 Voir Annexe 3, Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux 2004-2005.
4 Voir Annexe 2, Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2005.

La Direction des greffes et des services aux citoyens

Cette direction assure les services d'information directe aux citoyens. Son personnel répond aux demandes de renseignements individuelles et prête son assistance pour la rédaction d'une demande, anime des séances d'information de groupe et représente la Régie lors de diverses activités « grand public » telles que salons, expositions et autres manifestations de même nature.

Cette direction assure également le traitement et l'expédition des décisions, la gestion des dossiers et leur accessibilité pour consultation de la part du public. Elle se divise en quatre directions territoriales qui administrent 25 bureaux, quelques points de service et autres lieux d'audiences[5].

La Direction de l'administration, de la planification stratégique et du développement

Le mandat de la Direction de l'administration, de la planification stratégique et du développement consiste à conseiller la présidence et les gestionnaires en regard des questions relatives à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles.

Cette direction assume également la responsabilité de l'élaboration des politiques, de même que la gestion des processus opérationnels qui les appuient. Cette direction représente la Régie auprès d'autres organismes, dont le Secrétariat du Conseil du trésor et les organisations syndicales.

De plus, cette direction est responsable de la production, du suivi et de l'évaluation du plan stratégique; elle réalise ou supervise des études visant, notamment, à évaluer les mécanismes et les effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif; elle développe les indicateurs de performance de la Régie; elle assure la collecte et l'analyse de données en appui à la prise de décisions et produit des rapports d'information de gestion; elle élabore des processus opérationnels; elle évalue les programmes et est responsable de la gestion documentaire.

Le Service des technologies de l'information fait partie de cette direction et est responsable du développement et de la gestion des systèmes informatiques et de télécommunication.

LES MÉCANISMES DE RÉGIE INTERNE

Pour lui permettre de mieux réaliser sa mission, la Régie du logement s'est dotée de mécanismes de régie interne dont les trois principaux sont le Comité de direction, l'Assemblée des régisseurs et le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation.

Le Comité de direction

Le Comité de direction assure l'adoption et la mise en œuvre des politiques internes, veille à la réalisation des activités de la Régie et assure le suivi de gestion du plan stratégique dans le respect de sa mission et de ses ressources. Il est composé de la présidente, du vice-

5 Voir Annexe 4 : Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège.

président, de la Direction de l'administration, de la planification stratégique et du développement, de la Direction des greffes et des services aux citoyens, ainsi que de la responsable des communications et du secrétaire de la Régie.

L'Assemblée des régisseurs

L'Assemblée des régisseurs est l'instance compétente pour adopter les règles de procédure applicables devant le tribunal. Elle se compose de la présidente, du vice-président, des régisseurs, des greffiers spéciaux et du secrétaire. L'Assemblée des régisseurs constitue un forum d'échanges éclairé sur les questions de droit relatives au marché locatif dont les travaux contribuent à l'élaboration des orientations générales de la Régie, notamment par une sensibilisation à l'atteinte des objectifs liés aux délais de traitement des dossiers. Ces échanges favorisent la cohérence judiciaire de même que la mise à jour constante des connaissances juridiques et le développement des compétences. Ce mode de fonctionnement s'inscrit dans le respect des exigences judiciaires d'indépendance et d'impartialité.

Le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation

Le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation recommande des mécanismes pour assurer la cohérence et la qualité des décisions et favoriser la conciliation. Il évalue le niveau de cohérence décisionnelle, dresse l'état des interprétations divergentes et élabore les dossiers à soumettre aux tables d'échanges juridiques. Composé d'adjudicateurs, le Comité détient son mandat de la présidente.

Ce comité est également responsable de valider le contenu des publications et documents d'information destinés au grand public.

2. Rappel du contexte et des enjeux

Quoique la Régie ait fait l'objet en cours d'année d'une révision de son mandat par le groupe de travail mandaté à cet effet par le gouvernement, elle a néanmoins accompli sa mission dans le cadre de son plan stratégique 2004-2008, mieux adapté au contexte dans lequel elle évolue et aux nouveaux enjeux auxquels elle doit faire face. C'est son plan d'action 2004-2005, découlant de ses orientations stratégiques, qui constitue le fondement de la gestion par résultats de la Régie et de sa reddition de comptes.

LE CONTEXTE

Au chapitre de l'environnement, c'est sans contredit la pénurie de logements qui a marqué la dynamique du marché de l'habitation locative au cours des trois dernières années.

Ainsi, on a pu observer une tendance à la baisse de la proportion de ménages locataires par rapport à l'ensemble des ménages (42,1 % au recensement de 2001, comparativement à 43,8 % en 1996). Paradoxalement, le nombre de ménages a continué de s'accroître (1 254 000 au recensement de 2001, ce qui représente une hausse de 1,4 %). Ce sont surtout les ménages composés d'une personne seule qui ont alimenté cette croissance, alors que les couples ont accédé de plus en plus à la propriété. Les autres catégories en croissance, dans la population locataire, sont constituées des ménages appartenant aux clientèles issues de l'immigration et des personnes âgées. Un constat important s'impose : la migration des ménages se concentre de plus en plus dans les tranches inférieures de revenus.

La prospérité économique, conjuguée à l'arrivée sur le marché du logement des enfants de la génération du baby-boom, a contribué à faire fondre le taux d'inoccupation, principalement dans les grands centres urbains. Selon l'enquête d'octobre 2003 de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), le taux d'inoccupation se situait à 1 % dans la région de Montréal, à 1,2 % dans la région de Gatineau et à 0,5 % dans la région de Québec. À l'échelle du Québec, il s'établissait à 1,3 %, ce qui est nettement inférieur au taux d'équilibre du marché, évalué à 3 %. Au cours de l'année 2004, les taux d'inoccupation ont continué d'augmenter de quelques dixièmes de point, portant à 1,7 % le taux d'inoccupation pour l'ensemble du Québec.

Au Québec comme dans le reste du Canada, plusieurs ménages locataires ont choisi de faire le saut vers la propriété, ce mode d'occupation étant devenu beaucoup plus accessible depuis que les taux d'intérêt hypothécaires ont atteint des niveaux historiquement bas. D'autre part, la copropriété continue de susciter l'intérêt, tant des promoteurs que des consommateurs. Considérant qu'environ un tiers des unités de condominium sont louées, on assiste à l'émergence d'une nouvelle clientèle pour la Régie.

En ce qui a trait à sa capacité organisationnelle, la Régie du logement peut compter sur un personnel compétent et dévoué. Toutefois, l'analyse de la situation fait ressortir qu'elle fera face au cours des prochaines années à des départs à la retraite en grand nombre. En matière de ressources financières, la situation de la Régie demeure relativement précaire étant donné, qu'au fil des ans, elle a dû autofinancer des dépenses additionnelles tels la progression salariale de son personnel, l'augmentation du loyer à payer à la Société immobilière du Québec et le développement technologique. En raison d'une mince marge de manœuvre, la Régie se voit dans l'obligation de maintenir des postes réguliers vacants pour financer ces dépenses additionnelles récurrentes.

Par ailleurs, depuis l'exercice financier 2002-2003, la Régie bénéficie d'un allégement budgétaire qui lui permet de disposer d'une partie des revenus de tarification liés à la hausse de la demande.

Grâce à ces sommes, la Régie est notamment en mesure d'embaucher des ressources occasionnelles pour desservir une clientèle en croissance.

LES ENJEUX

La priorité d'action que s'est donnée le gouvernement de rendre la justice plus efficace et plus accessible interpelle directement la Régie du logement dans la prestation de ses services.

L'accessibilité et l'adaptation des services

La rareté des logements locatifs a une incidence sur le comportement des locataires et des locateurs. La pratique des échanges de baux entre locataires, la croissance des reprises de logement et les demandes d'augmentation de loyer plus élevées illustrent quelques symptômes des tensions qui affectent le marché. La Régie devra innover dans la mise en œuvre de mesures en vue d'accroître sa capacité de traitement des dossiers.

Dans le créneau de l'adjudication, la croissance est particulièrement attribuable aux demandes de fixation de loyer. Au cours des quatre dernières années (de 2000 à 2003), le volume d'entrée est passé de quelque 4 600 à plus de 15 700 demandes par année. La Régie devra redoubler d'efforts pour atteindre les cibles qu'elle s'est fixées.

Quoique la rareté des logements constitue un incitatif au respect du paiement du loyer, le nombre croissant de ménages qui ont une capacité financière plus limitée pourrait se traduire par une hausse du volume d'entrée des causes liées au non-paiement du loyer; le volume d'entrée des causes de ce type affiche d'ailleurs une croissance soutenue d'une année à l'autre.

Par ailleurs, avec une hausse généralisée du volume des demandes introduites, on assiste à un accroissement des délais de traitement tant dans le créneau de l'adjudication que dans celui de l'information.

Des mécanismes différents de règlement des litiges devront être adoptés afin d'accroître la capacité de la Régie de répondre à la demande dans des délais acceptables compte tenu de la nature et de l'urgence des procédures judiciaires déposées.

La Régie doit non seulement augmenter l'accessibilité de ses services, mais également les adapter aux nouveaux besoins spécifiques de sa clientèle diversifiée (propriétaires, locataires à faible revenu, aînés, étudiants et nouveaux arrivants, etc.).

Dans cette perspective, la Régie doit miser sur la diversification de ses services, le partenariat, la mise en œuvre de mesures plus efficaces d'accueil et de communications téléphoniques, et le développement de services en ligne.

La modernisation de l'État et de la gestion de la Régie

Pour soutenir la réalisation de sa mission et optimiser sa prestation de services dans un contexte de réduction de la taille de l'État, la Régie du logement doit poursuivre la mise en œuvre de ses objectifs de modernisation. Il est impératif que sa gestion soit toujours plus efficace et que ses services soient de qualité et rendus à moindre coût. Bien que la Régie puisse compter sur un personnel expérimenté consciencieux, elle doit mettre en place des outils afin d'assurer le développement d'un milieu de travail favorisant l'engagement du personnel.

La Régie doit également utiliser judicieusement les nouvelles technologies, les intégrer de plus en plus à ses opérations et moderniser ses outils de gestion et d'évaluation.

3. Plan d'action 2004-2005

Une lecture actualisée de son environnement et l'évaluation de ses capacités organisationnelles ont mené la Régie à se donner trois orientations stratégiques, soit :

- Accroître la performance de la Régie du logement dans la prestation des services aux citoyens en matière d'adjudication;
- Améliorer l'accessibilité de ses services et les adapter en fonction des besoins des citoyens;
- Participer à la modernisation de l'État et poursuivre la modernisation de la gestion de la Régie.

Ces orientations ont influencé la Régie du logement dans le choix de ses objectifs stratégiques et ont guidé ses actions tout au cours de l'année.

Orientations	Axes d'intervention	Objectifs stratégiques
1. Accroître la performance de la Régie du logement dans la prestation des services aux citoyens en matière d'adjudication	**1.1** L'amélioration des délais de traitement	Réduire le délai moyen avant audience des causes civiles
		Maintenir le délai moyen avant audience des demandes relatives au non-paiement du loyer
		Maintenir le délai moyen avant audience des demandes de fixation de loyer
		Réduire le nombre de causes civiles en attente d'audience
	1.2 La conciliation	Accroître la proportion de dossiers qui se concluent par une entente entre les parties
	1.3 La qualité et la cohérence des décisions	Mettre en place de nouveaux outils visant la cohérence et la qualité des décisions
2. Améliorer l'accessibilité de ses services et les adapter en fonction des besoins des citoyens	**2.1** L'amélioration des services d'information	Accroître la proportion des clients qui attendent moins de 20 minutes pour une consultation auprès d'un préposé à l'information
		Accroître le nombre de réponses données au téléphone

Orientations	Axes d'intervention	Objectifs stratégiques
	2.2 L'amélioration du site Internet	Adapter le site Internet aux besoins exprimés par la clientèle
		Développer l'introduction d'une demande via le site Internet avec paiement électronique
	2.3 Les activités de communication et le partenariat	Réviser les publications de la Régie afin d'en faciliter la compréhension et l'utilisation
		Faire connaître les règles du louage résidentiel aux clientèles cibles
		Mettre au point des outils d'information en rapport avec les besoins de la clientèle
		Accroître le partenariat en vue d'améliorer l'accessibilité des services
		Réaliser une consultation au début de 2004 en partenariat avec le MRCI afin de connaître la satisfaction des citoyens au sujet des services qu'ils ont reçus
		Réviser la Déclaration de services aux citoyens et le plan d'amélioration des services aux citoyens
3. Participer à la modernisation de l'État et poursuivre la modernisation de la gestion de la Régie	**3.1** Les travaux d'envergure gouvernementale	Assister le ministre dans l'élaboration des orientations en matière de contrôle des loyers
		Participer aux travaux touchant l'habitation, la lutte à la pauvreté et la situation des aînés
		Assister le ministre dans l'identification ou l'élaboration de tout projet visant l'allégement réglementaire

Orientations	Axes d'intervention	Objectifs stratégiques
	3.2 La modernisation des instruments de gestion et d'évaluation de la performance	Instaurer dans toutes les directions une organisation du travail favorisant le travail en équipe
		Créer des conditions favorisant une gestion rigoureuse de la performance
		Promouvoir de façon continue l'éthique au sein du personnel
		Réviser et documenter les processus opérationnels
	3.3 L'accroissement du potentiel des technologies	Entreprendre la refonte du système de mission de la Régie

4. Résultats

L'ANNÉE EN BREF

2004-2005 : la Régie en un clin d'œil

Revenus de tarification	4 678 189 $
Crédit au net	1 578 189 $
Crédits votés, transférés et reportés	14 665 554 $
Effectif autorisé	225 ETC
Régisseurs	32
Greffiers spéciaux	7

ACTIVITÉS JUDICIAIRES

Demandes introduites et relancées	84 245
Nombre d'audiences tenues	78 833
Nombre de décisions rendues	56 639
Nombre de décisions rendues dans un délai ne dépassant pas 60 jours	56 451

DÉLAIS MOYENS AVANT AUDIENCE AU 31 MARS 2005

Causes civiles : très urgentes	1,4 mois
urgentes	8,9 mois
ordinaires	14,5 mois
Non-paiement de loyer	1,3 mois
Fixation de loyer	6,3 mois

INFORMATION

Réponses totales données au téléphone	648 061
Réponses aux appels reçus par le système de réponse vocale interactive	162 914
Nombre de citoyens s'étant présentés dans les bureaux	181 406
Pourcentage de citoyens reçus en moins de 20 minutes	85 %
Consultations du site Internet	892 941

COMMUNICATIONS

Interventions auprès des médias et relations publiques	154
Séances d'information à des groupes de citoyens	45
Salons et expositions	6

Nombre de causes introduites ou relancées au cours des trois dernières années

				VARIATIONS	
	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2003-2004	2004-2005
Demandes de recouvrement - résiliation	**41 483**	**43 864**	**44 742**	**6 %**	**2 %**
Introduites par les propriétaires	34 400	35 637	36 020		
Résiliation pour retard fréquent	5 620	6 305	6 740		
Causes relancées	1 463	1 922	1 982		
Causes civiles (autres)	**25 112**	**25 083**	**23 960**	**0 %**	**-4 %**
Causes introduites par les propriétaires	**15 575**	**15 683**	**15 107**	**1 %**	**-4 %**
Demandes liées au déguerpissement	2 139	2 087	2 424		
Résiliation de bail pour autre motif	5 611	5 544	5 324		
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	2 545	2 266	2 321		
Rétractation d'une décision	507	771	553		
Reprise de logement	2 055	2 199	1 942		
Dommages-intérêts	884	847	801		
Expulsion après échéance du bail	369	422	376		
Ordonnances	430	366	351		
Autorisation de convertir en copropriété divise	122	160	162		
Aliénation d'un ensemble immobilier	11	16	12		
Recours propres aux logements à loyer modique	11	4	5		
Travaux majeurs (autorisation)	37	49	40		
Autres recours	854	952	796		
Causes introduites par les locataires	**8 127**	**8 349**	**7 930**	**3 %**	**-5 %**
Résiliation de bail	602	501	573		
Diminution de loyer	2 590	2 785	2 352		
Dommages punitifs	544	525	541		
Autres dommages-intérêts	742	744	828		
Rétractation d'une décision	1 842	1 784	1 790		
Autorisation de déposer le loyer	502	494	469		
Restitution d'une somme due	119	147	140		
Ordonnances	213	304	295		
Recours entre colocataires	132	94	95		
Recours propres aux logements à loyer modique	63	77	64		
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	57	74	63		
Autres recours	721	820	720		
Causes relancées	1 410	1 051	923		
Demandes de fixation	**13 982**	**16 138**	**15 161**	**15 %**	**-6 %**
Introduites par les propriétaires	13 284	15 379	14 472		
Introduites par les locataires	635	667	576		
Causes relancées	63	92	113		
Demandes de révision	**285**	**609**	**382**	**114 %**	**-37 %**
Introduites par les propriétaires	173	431	186		
Introduites par les locataires	109	172	196		
Causes relancées	3	6	0		
Ensemble des causes	**80 862**	**85 694**	**84 245**	**6 %**	**-2 %**
Introduites par les propriétaires	69 052	73 435	72 525	6 %	-1 %
Introduites par les locataires	8 871	9 188	8 702	4 %	-5 %
Causes relancées	**2 939**	**3 071**	**3 018**		

ORIENTATION 1

Accroître la performance de la Régie du logement dans la prestation des services aux citoyens en matière d'adjudication

AXE D'INTERVENTION 1.1

L'amélioration des délais de traitement

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

RÉDUIRE LE DÉLAI MOYEN AVANT AUDIENCE DES CAUSES CIVILES

MAINTENIR LE DÉLAI MOYEN AVANT AUDIENCE DES DEMANDES RELATIVES AU NON-PAIEMENT DE LOYER ET DES DEMANDES DE FIXATION DE LOYER

INDICATEUR **Délai moyen avant audience (en mois)***

	Résultats		Cible
	au 31 mars 2004	au 31 mars 2005	au 31 mars 2005
Causes civiles : très urgentes	1,3	1,4	1,5
urgentes	6,6	8,9	6,5
ordinaires	12,6	14,5	13
Non-paiement	1,3	1,3	1,2
Fixation de loyer	6	6,3	6

* En l'absence de suspension, de remise et d'ajournement.

Commentaire

La hausse des délais parmi les causes civiles, particulièrement pour les causes urgentes et civiles moins urgentes, est le reflet d'une décision de consacrer une partie de la capacité de traitement au règlement des plus anciens dossiers. Le travail accompli par le nouveau service de coordination des rôles a permis, entre autres, d'assurer une gestion étroite des rôles sur l'ensemble du territoire, notamment en fixant des cibles très spécifiques qu'il fallait atteindre sur une base hebdomadaire. L'accroissement du volume d'entrée des causes très urgentes, particulièrement en non-paiement du loyer, est venu ralentir quelque peu les ambitions de la Régie dans la réalisation des cibles qu'elle s'était fixées. D'ailleurs, c'est la raison pour laquelle le délai d'audience en non-paiement s'est maintenu à 1,3 mois, soit à 0,1 mois (ou 3 jours) de la cible.

En matière de fixation de loyer, c'est au cours des mois de février, mars et avril de chaque année que la Régie enregistre les volumes les plus élevés, puisqu'il s'agit de la période de renouvellement pour environ 70 % des baux. Dans ce cas, c'est donc par rapport à l'année civile qu'il faut apprécier les volumes d'entrée des causes pour en déduire l'impact sur la capacité organisationnelle de la Régie. Ainsi, le nombre de demandes introduites au cours de l'année civile 2004 s'est élevé à 17 702, ce qui représente un accroissement de 17 % comparativement à l'année 2003. En dépit de cette hausse significative, la Régie est passée tout près d'atteindre son délai cible de 6 mois (écart moyen de 9 jours). La contribution des deux adjudicatrices que la Régie a embauchées en août 2002 en réponse à la forte demande de fixation de loyer et le fait que des rôles sont tenus le soir au bureau de Montréal ont permis à la Régie de maintenir le cap sur son objectif.

La Régie du logement entend poursuivre ses efforts pour améliorer ses délais avant audience.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

RÉDUIRE LE NOMBRE DE CAUSES CIVILES EN ATTENTE D'AUDIENCE

INDICATEUR **Nombre de causes civiles en attente d'audience**

Résultats		Cible
au 31 mars 2004	au 31 mars 2005	au 31 mars 2005
17 898	19 658	16 000

Commentaire

Au cours de l'exercice 2004-2005, le nombre de causes civiles en attente d'audience s'est accru de quelque 1 800 causes. Même si la Régie a entendu davantage de causes civiles cette année qu'au cours de l'exercice précédent, soit 4 % de plus, il demeure que le volume d'entrée de ces causes a été supérieur au nombre d'audiences tenues. De plus, les remises et les ajournements, qui touchent un dossier sur cinq, viennent accroître le volume des causes en attente. C'est d'ailleurs sur cet aspect que la Régie a mis en œuvre des actions concertées.

Dans un premier temps, la Régie a réitéré l'expérience menée en mars 2004 et procédé à un nouvel appel de rôles, afin d'accélérer le traitement de certains dossiers nécessitant un temps d'audition accru en raison de la complexité du litige; il s'agissait de causes remises, dans lesquelles chaque partie était représentée par un avocat. Ensuite, les actions ont porté sur les dossiers dont la date de la dernière remise remontait à plus d'un an. Ainsi, 361 dossiers ont été remis au rôle afin que la Régie puisse à nouveau procéder.

La Régie poursuivra ses actions afin de régler le plus grand nombre de dossiers « anciens ». En plus de mettre l'accent sur le traitement des causes ayant fait l'objet d'une remise, elle se penchera également sur la question des ajournements.

AXE D'INTERVENTION 1.2

La conciliation

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ACCROÎTRE LA PROPORTION DE DOSSIERS QUI SE CONCLUENT PAR UNE ENTENTE ENTRE LES PARTIES

INDICATEUR **Proportion du nombre des audiences qui se concluent par une entente**

Résultats		Cible
au 31 mars 2004	au 31 mars 2005	au 31 mars 2005
3,2 %	3,3 %	4 %

Commentaire

Le règlement des litiges par voie de conciliation a été systématiquement recommandé aux parties dont la cause a été remise il y a un an et dans laquelle on comptait la présence d'au moins un avocat. L'offre de conciliation a été acceptée dans 4 % de ces dossiers. De même, au cours de l'appel de rôles qui a eu lieu en juin 2004, 9 % des dossiers ont été dirigés vers la conciliation.

Par ailleurs, un projet pilote visant à augmenter la conciliation a été tenu. Ainsi, 82 dossiers ont été sélectionnés en fonction de la chronologie d'entrée de l'introduction de la demande, de la complexité de la cause, de la durée d'audience nécessaire, et pour lesquels une réunion de causes s'imposait. Parmi les dossiers où la conciliation a été acceptée, 43 % ont été marqués par une réussite. Dans les dossiers où la conciliation n'a pas été retenue, 50 % ont tout de même donné lieu à une entente entre les parties lors de l'audience.

Dans la foulée fort encourageante de ce projet pilote, la Régie vise a étendre davantage son offre de conciliation afin d'accroître son taux de performance.

AXE D'INTERVENTION 1.3

La qualité et la cohérence des décisions

OBJECTIF STRATÉGIQUE

METTRE EN PLACE DE NOUVEAUX OUTILS VISANT LA COHÉRENCE ET LA QUALITÉ DES DÉCISIONS

INDICATEUR **Bilan des activités**

Le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation s'est réuni à six reprises afin de discuter de textes juridiques à soumettre aux tables d'échanges juridiques. Il s'agit de thèmes portant notamment sur la diminution de loyer, l'indemnité de relocation, les services accessoires au bail, la superficie totale d'un logement aux fins d'habitation. Par ailleurs, le comité a également donné son avis sur six projets de dépliants d'information portant sur le paiement du loyer, la reprise de logement, la façon d'exécuter une décision de la Régie, de contester une décision de la Régie, ou d'acquérir un immeuble à logements locatifs, ainsi que sur le tribunal et la preuve.

ORIENTATION 2

Améliorer l'accessibilité de ses services et les adapter en fonction des besoins des citoyens

AXE D'INTERVENTION 2.1

L'amélioration des services d'information

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ACCROÎTRE LA PROPORTION DE CLIENTS QUI ATTENDENT MOINS DE 20 MINUTES POUR UNE CONSULTATION AUPRÈS D'UN PRÉPOSÉ À L'INFORMATION DANS UN BUREAU

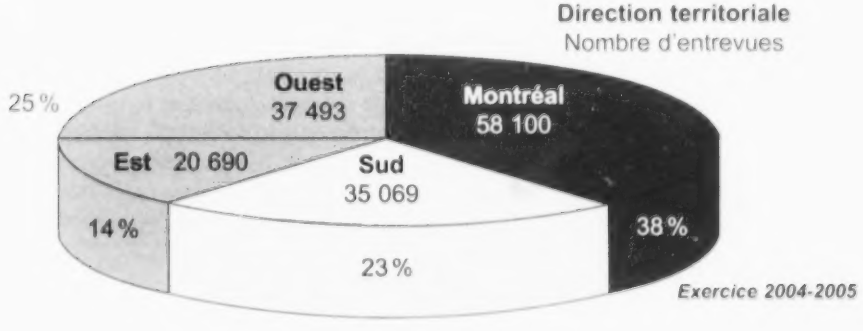
INDICATEUR **Proportion des clients ayant obtenu une entrevue dans un délai inférieur à 20 minutes**

Direction territoriale	Résultats		Cible
	au 31 mars 2004	au 31 mars 2005	au 31 mars 2005
Montréal	73 %	77 %	
Sud	92 %	89 %	
Est	90 %	91 %	90 %
Ouest	92 %	90 %	
Ensemble des Bureaux	84 %	85 %	

Note : Les 29 373 clients qui se sont satisfaits d'une réponse rapide au comptoir d'accueil ne sont pas considérés dans ces résultats.

Commentaire

La cible a été atteinte dans les directions territoriales de l'Est et de l'Ouest, et peu s'en est fallu qu'elle soit également atteinte dans la direction territoriale du Sud (un point de pourcentage d'écart). Montréal accuse un retard par rapport à la cible compte tenu du fait que ce bureau accueille à lui seul près de 40 % de toute la clientèle de la Régie.



ORIENTATION 2

Améliorer l'accessibilité de ses services et les adapter en fonction des besoins des citoyens

AXE D'INTERVENTION 2.1

L'amélioration des services d'information

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ACCROÎTRE LA PROPORTION DE CLIENTS QUI ATTENDENT MOINS DE 20 MINUTES POUR UNE CONSULTATION AUPRÈS D'UN PRÉPOSÉ À L'INFORMATION DANS UN BUREAU

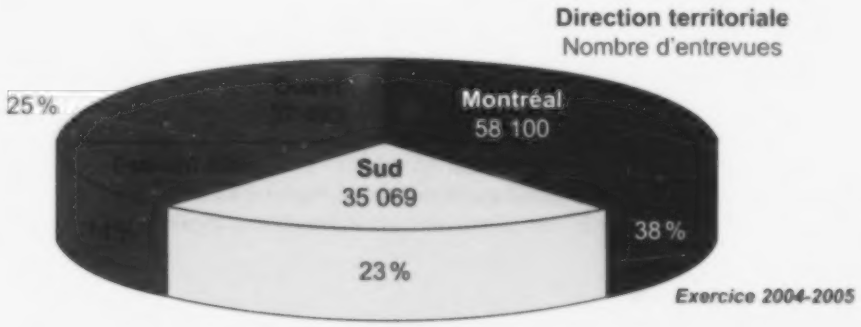
INDICATEUR **Proportion des clients ayant obtenu une entrevue dans un délai inférieur à 20 minutes**

Direction territoriale	Résultats		Cible
	au 31 mars 2004	au 31 mars 2005	au 31 mars 2005
Montréal	73 %	77 %	
Sud	92 %	89 %	
Est	90 %	91 %	90 %
Ouest	92 %	90 %	
Ensemble des Bureaux	84 %	85 %	

Note : Les 29 373 clients qui se sont satisfaits d'une réponse rapide au comptoir d'accueil ne sont pas considérés dans ces résultats.

Commentaire

La cible a été atteinte dans les directions territoriales de l'Est et de l'Ouest, et peu s'en est fallu qu'elle soit également atteinte dans la direction territoriale du Sud (un point de pourcentage d'écart). Montréal accuse un retard par rapport à la cible compte tenu du fait que ce bureau accueille à lui seul près de 40 % de toute la clientèle de la Régie.



Cependant, la performance de la Régie au bureau de Montréal s'est améliorée comparativement à l'exercice précédent. La Régie a prolongé les heures d'ouverture de ce bureau en période de pointe, soit de la mi-janvier à la mi-avril, afin de mieux accommoder les citoyens. Le bureau ouvrait à compter de 8 h (une demi-heure plus tôt qu'à l'habitude) et pouvait fermer à 18 h en fonction de l'achalandage. En plus, un poste de service ponctuel a été aménagé près de l'accueil dans le but d'éviter un débordement de la clientèle aux heures de grande affluence.

Comme nous le verrons au prochain point, l'amélioration du système téléphonique a également eu un impact certain sur les résultats, puisqu'une partie de la clientèle n'avait plus à se déplacer à un bureau pour obtenir de l'information parce qu'elle avait de la difficulté à joindre un préposé au téléphone. À Montréal, le nombre de clients reçus en entrevue a diminué de 6 %.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ACCROÎTRE LE NOMBRE DE RÉPONSES DONNÉES AU TÉLÉPHONE

INDICATEUR

Augmentation du nombre de réponses données au téléphone

Résultats		Cible
au 31 mars 2004	au 31 mars 2005	Variation positive
621 815	648 061	4 %

Commentaire

En 2004-2005, le nombre d'appels téléphoniques auxquels la Régie a répondu s'est élevé à 648 061, ce qui représente une hausse de 4 % par rapport à l'exercice précédent. L'objectif d'accroître le nombre de réponses téléphoniques découle d'une refonte générale du système téléphonique. Entrepris à l'automne 2003, les travaux de modernisation ont conduit à l'implantation d'un système qui reçoit tous les appels du Québec à travers un canal unique pour ensuite les redistribuer dans l'ensemble des bureaux de la Régie en fonction de la disponibilité des préposés. Ce système est opérationnel depuis le 20 décembre 2004.

Dès la fin de janvier 2005, la Régie publiait les premiers résultats de cette opération : un taux de réponse des appels de 78 % a été enregistré au cours des derniers jours de janvier et ce taux s'établissait à 82 % pour le mois de février. En mars, il a été de 54 % en raison d'un effectif réduit. Le taux de réponse pour l'ensemble de cette période est de l'ordre de 70 % comparativement à 21 % pour la même période l'année dernière, ce qui constitue une amélioration remarquable au cours du cycle le plus intensif de l'année en matière de demandes d'information.

Cette plus grande accessibilité a permis d'éviter aux citoyens de rappeler plusieurs fois à la Régie avant d'obtenir l'accès à un préposé à l'information. Cette mesure a généré une diminution importante des plaintes sur l'accès à la Régie par téléphone.

Pour la période de pointe du renouvellement des baux, la Régie a reconduit son partenariat téléphonique avec Communication-Québec afin de répondre cette année non seulement aux appels concernant les modifications de bail provenant de la grande région métropolitaine, mais en ajoutant également les appels de toute la province. Au cours de l'exercice 2004-2005, les préposés de Communication-Québec ont répondu à 67 470 appels.

Au cours du prochain exercice, la Régie vise, d'une part, à accroître le taux de réponse au téléphone et, d'autre part, à réviser l'arborescence des options qui sont offertes aux citoyens par le système de réponse vocale interactive (RVI), afin que les appels soient toujours acheminés de manière optimale.

AXE D'INTERVENTION 2.2

L'amélioration du site Internet

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ADAPTER LE SITE INTERNET AUX BESOINS EXPRIMÉS PAR LA CLIENTÈLE

INDICATEUR **Bilan des activités**

La page d'accueil du site Internet de la Régie est révisée régulièrement au gré des événements qui rythment le marché du logement locatif. Le contenu fait également l'objet d'une mise à jour constante. Par ailleurs, la Régie avait l'intention de revoir la conception du site dans son intégralité, mais ce projet a été reporté à une date ultérieure en raison de la priorité accordée au dossier du service en ligne (voir l'objectif suivant).

OBJECTIF STRATÉGIQUE

DÉVELOPPER L'INTRODUCTION D'UNE DEMANDE VIA LE SITE INTERNET AVEC PAIEMENT ÉLECTRONIQUE

INDICATEUR **Bilan des activités**

Un développement crucial du site Internet est en cours. La Régie souhaite proposer aux citoyens des services en ligne, dont la possibilité d'introduire une demande en justice via le site Internet. De même, la Régie veut offrir à la clientèle, à la suite de l'introduction d'une demande, la possibilité de consulter l'évolution de son dossier. Les travaux qui ont débuté en mars 2002 ont franchi des étapes importantes au cours de l'exercice 2004-2005, notamment en ce qui a trait aux choix technologiques et à la consultation auprès de quelques grands utilisateurs potentiels de ces services.

La Régie du logement progresse avec circonspection dans l'introduction d'une demande en ligne, car elle est le premier tribunal à vouloir offrir ce type de service. La Régie continue ses travaux afin de s'assurer de choisir la meilleure technologie et le plus haut niveau de sécurité à offrir à sa clientèle, notamment pour le volet de la signature électronique, avant de s'investir pleinement dans ce dossier.

AXE D'INTERVENTION 2.3

Les activités de communication et le partenariat

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

RÉVISER LES PUBLICATIONS DE LA RÉGIE AFIN D'EN FACILITER LA COMPRÉHENSION ET L'UTILISATION

FAIRE CONNAÎTRE LES RÈGLES DU LOUAGE RÉSIDENTIEL AUX CLIENTÈLES CIBLES

METTRE AU POINT DES OUTILS D'INFORMATION EN RAPPORT AVEC LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

ACCROÎTRE LE PARTENARIAT EN VUE D'AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

INDICATEUR **Bilan des activités**

	Résultats	
	2003-2004	**2004-2005**
Publications	1	6
Relations avec les médias	284	154
Contacts avec les relayeurs	n/a	750
Séances d'information	57	45
Salons et événements publics	12	6

Commentaire

Afin de remplir son rôle quant à l'information aux citoyens, la Régie utilise divers moyens de communication en plus de ses services de renseignements directs à la clientèle. Elle produit et diffuse des publications qui abordent les problèmes les plus fréquemment vécus dans les relations propriétaires-locataires, ou qui visent à expliquer certains aspects de la procédure applicable devant le tribunal.

Après s'être penchée sur l'ensemble de ses publications destinées au grand public afin d'en revoir la pertinence et le contenu, la Régie a prévu un plan qui permettra leur mise à jour et une nouvelle présentation graphique. Celle-ci favorisera des ajustements plus rapides et plus économiques lorsque des changements seront apportés au contenu. À ce jour, la révision de 6 de ces publications est sur le point de se conclure. Parallèlement, 36 publications ont été réimprimées et ont fait l'objet d'ajustements de texte.

La Régie joint différents groupes cibles au cours de séances d'information sur la loi et sur le bail, sur demande et au moment qui leur convient. L'année 2004-2005 a vu le nombre de séances diminuer, en raison d'une baisse de la demande à ce chapitre. Toutefois, les contacts avec les relayeurs de ces mêmes groupes ont été en nette progression, ce qui peut laisser croire que l'information s'est tout simplement frayé un chemin par ce nouveau canal.

Par ailleurs, la Régie s'est engagée dans une refonte complète des formulaires de bail obligatoire prévus au Règlement sur les formulaires de bail obligatoire et sur l'avis au nouveau locataire, qui sont édités par les Publications du Québec. Bien qu'il ne s'agisse pas de publications au sens strict du terme, ces

12 documents ont toutefois dû être revus par la Régie pour que le contenu soit mis à jour à la suite de différentes modifications législatives. La Régie a aussi repensé la présentation du document afin qu'il réponde davantage aux besoins des utilisateurs. Ce document devrait être disponible durant la prochaine année si aucune modification législative ne force de changement au contenu.

En 2004-2005, la Régie a établi 750 contacts avec des « relayeurs », qui sont des intervenants du domaine du logement locatif œuvrant en majeure partie dans divers groupes communautaires. Ces intervenants agissent en effet comme relayeurs de l'information auprès de leur clientèle, tant du côté des propriétaires que du côté des locataires. En recevant l'information de la part de la Régie par l'entremise de préposés désignés à cet effet, les relayeurs sont à même de transmettre à leur tour une information pertinente et à jour aux citoyens qui consultent l'organisme où ils œuvrent.

Les porte-parole de la Régie auprès des médias répondent également aux questions de la presse. Son équipe des communications diffuse ponctuellement des communiqués de presse sur des sujets d'actualité, qui s'ajoutent aux communiqués annuels sur les ajustements de loyer et l'indexation des frais judiciaires.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

RÉALISER UNE CONSULTATION AU DÉBUT DE 2004 EN PARTENARIAT AVEC LE MRCI AFIN DE CONNAÎTRE LA SATISFACTION DES CITOYENS AU SUJET DES SERVICES QU'ILS ONT REÇUS

INDICATEUR **Bilan du sondage**

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) a mis au point un outil permettant de mesurer la satisfaction de la clientèle, afin qu'il soit adopté comme standard pour l'ensemble des ministères et organismes souhaitant connaître le niveau de satisfaction des citoyens qu'ils desservent. La Régie du logement a répondu favorablement à l'exercice de validation de cet outil, profitant de l'occasion pour connaître le jugement de sa clientèle quant à sa prestation de services.

Le sondage s'est déroulé du 31 mars au 28 mai 2004 et comptait près de 130 questions portant sur divers aspects, tels que la simplicité des démarches, l'accessibilité des services, la fiabilité de l'information, et plus encore. Une synthèse des résultats est présentée à l'annexe 5.

En ce qui concerne l'évaluation générale, quant à la satisfaction du service dans son ensemble, 62 % des répondants se sont dits satisfaits des services offerts par la Régie.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

RÉVISER LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET LE PLAN D'AMÉLIORATION DES SERVICES AUX CITOYENS

INDICATEUR **Bilan des activités**

La première Déclaration de services aux citoyens est parue le 1er avril 2000. Les engagements que la Régie avait pris auprès de sa clientèle demeurent toujours actuels puisqu'ils sont basés sur des principes fondamentaux liés au respect des citoyens, notamment à la courtoisie, à l'accessibilité des services ainsi qu'à l'exactitude de l'information. Néanmoins, la Régie a entrepris des démarches pour réviser cette déclaration et du même souffle le plan d'amélioration à la lumière des résultats du sondage au sujet de la satisfaction de la clientèle.

L'ensemble des membres du personnel de la Régie, dont les adjudicateurs, ont été sensibilisés aux résultats de cette enquête. Des groupes de discussion ont été organisés afin de susciter des échanges conduisant à la formulation de nouvelles normes à suivre ou encore, à la validation de celles qui sont

présentement en vigueur. La Régie a débuté sa consultation auprès du personnel. Une fois cette étape franchie, elle devra colliger, au cours de la prochaine année, l'information en vue de préparer sa prochaine déclaration de services et de réviser son plan d'amélioration des services aux citoyens.

ORIENTATION 3

Participer à la modernisation de l'État et poursuivre la modernisation de la gestion de la Régie

AXE D' INTERVENTION 3.1

Les travaux d'envergure gouvernementale

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ASSISTER LE MINISTRE DANS L'ÉLABORATION DES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE CONTRÔLE DES LOYERS

PARTICIPER AUX TRAVAUX TOUCHANT L'HABITATION, LA LUTTE À LA PAUVRETÉ ET LA SITUATION DES AÎNÉS

INDICATEUR **Bilan des activités**

Au printemps 2004, la Régie a analysé les commentaires formulés au ministre par divers acteurs du domaine du logement locatif au sujet du rapport du Groupe-Conseil Roche sur l'évaluation de la méthode de fixation de loyer, rendu public en février.

La Régie a également collaboré, en des points spécifiques, à l'élaboration d'un document destiné à une consultation publique en vue de l'élaboration d'une politique intégrée en matière d'habitation. Ce dossier suit son cours au gouvernement et la Régie demeure disponible pour répondre aux interrogations qu'il pourrait susciter.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ASSISTER LE MINISTRE DANS L'IDENTIFICATION OU L'ÉLABORATION DE TOUT PROJET VISANT L'ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE

INDICATEUR **Bilan des activités**

L'allégement réglementaire, loin d'incarner un dossier hermétique, s'avère plutôt une philosophie de gestion dont les manifestations sont tangibles dans presque toutes les sphères d'activité de la Régie. Qu'il s'agisse de l'actualisation de la méthode de fixation, de la révision du contenu des feuillets d'information ou encore du processus judiciaire, l'allégement réglementaire constitue souvent la toile de fond des projets de la Régie.

AXE D' INTERVENTION 3.2

La modernisation des instruments de gestion et d'évaluation de la performance

OBJECTIF STRATÉGIQUE

INSTAURER DANS TOUTES LES DIRECTIONS UNE ORGANISATION DU TRAVAIL FAVORISANT LE TRAVAIL EN ÉQUIPE

INDICATEUR **Bilan des activités**

Le travail en équipe est indispensable au succès des opérations. En effet, les grands projets qui ont marqué l'année 2004-2005 ont été réalisés grâce à la synergie des employés dans l'instauration de nouvelles façons de faire en regard, entre autres, de la coordination des rôles, de l'introduction de la demande assistée par ordinateur, de l'implantation du système téléphonique ou durant les travaux effectués dans le cadre du projet Gouvernement en ligne.

La qualité des services de la Régie se mesure également par l'engagement et le dévouement de ses membres dans l'exercice de leurs fonctions. Afin d'optimiser ce cadre de travail dynamique, la formation sur le travail en équipe auprès des gestionnaires et chefs d'équipe, qui n'a pu être tenue en 2004-2005, sera une activité privilégiée au cours des prochains mois.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

CRÉER DES CONDITIONS FAVORISANT UNE GESTION RIGOUREUSE DE LA PERFORMANCE

INDICATEUR **Bilan des activités**

Au regard de la gestion rigoureuse de la performance, la Régie s'est donnée pour objectif d'élaborer un plan d'action dans lequel les axes d'intervention, les objectifs stratégiques, les priorités d'action et l'échéancier de réalisation sont clairement établis. C'est dans cet esprit que le plan d'action 2004-2005 a été réalisé.

De plus, au moment de la réorganisation de la structure organisationnelle de la Régie, qui a mené à la fusion de la Direction des services administratifs et de la Direction de la planification stratégique et du développement, le secteur des ressources financières s'est doté d'une ressource professionnelle afin d'intégrer l'évaluation des risques en matière financière dans l'ensemble des grands projets, ce qui a été réalisé cette année concernant les projets dont l'incidence financière était importante. Poursuivant les mêmes objectifs, le secteur des ressources humaines peut désormais compter sur l'apport d'une ressource professionnelle pour la coordination de ses activités.

Les outils fondamentaux de gestion, tels que le rapport mensuel d'information de gestion (*À Propos*) et les tableaux de bord détaillés, font l'objet d'un suivi régulier par les gestionnaires et sont rendus disponibles à tous les employés via l'intranet.

Dans le but de sensibiliser leur personnel quant aux activités à réaliser inscrites dans le plan d'action, les gestionnaires de la Régie ont tenu des réunions afin de présenter un suivi des divers dossiers et ainsi susciter l'adhésion aux objectifs visés. Le plan a fait l'objet d'un suivi rigoureux du Comité de direction tout au cours de l'exercice financier et d'un bilan détaillé en novembre 2004, en janvier et en mars 2005 pour assurer le respect des échéanciers et de l'évolution des travaux.

Dans le contexte de la gestion de la main-d'œuvre, la Régie a adopté un plan de réduction des effectifs s'échelonnant jusqu'en 2008, conformément aux orientations gouvernementales sur la réduction de la taille de l'État. Elle s'est également dotée d'une planification de remplacement de la main-d'œuvre en fonction des besoins de l'organisation pour les trois prochaines années. Par ailleurs, la Régie a élaboré et adopté une politique organisationnelle concernant la violence et le harcèlement au travail.

Enfin, en gestion documentaire, la Régie a finalisé l'implantation de la structure de classification au siège social ainsi que dans les autres directions territoriales et elle a procédé au déclassement annuel des documents au cours de l'été.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

PROMOUVOIR DE FAÇON CONTINUE L'ÉTHIQUE AU SEIN DU PERSONNEL

INDICATEUR **Bilan des activités**

Dans le contexte de la modernisation de la fonction publique, l'éthique est considérée comme un enjeu d'une importance primordiale. La Régie s'est engagée sans équivoque dans cette voie, convaincue que toutes décisions doivent également s'appuyer sur des valeurs éthiques organisationnelles adaptées à la mission que la loi lui confie. C'est dans cet esprit qu'elle a créé le poste de secrétaire, en outre désigné à titre de répondant à l'éthique. Au cours de l'exercice 2004-2005, en sus des rappels contenus dans les messages de la direction, avec l'accord de l'Institut québécois d'éthique appliquée qui les produit, la Régie diffuse périodiquement sur son site intranet, au bénéfice de son personnel, divers « Bulletins réflexifs » qui abordent plusieurs sujets d'intérêt concernant l'éthique.

Le code de déontologie du personnel de la Régie du logement prévoit d'ailleurs des dispositions particulières pour les préposés aux renseignements. Une affichette produite par l'équipe des communications, visant à rappeler ces règles particulières, est désormais disposée dans les postes de travail des préposés qui reçoivent les citoyens en entrevue, de même qu'aux postes de travail des greffiers accueillant les citoyens lors des audiences. Cela permet de rappeler, au besoin, le cadre de travail dans lequel les préposés et le personnel œuvrent, afin de bien distinguer le rôle d'information de la Régie du logement de son rôle d'adjudication.

Au printemps 2004, une formation en matière de harcèlement psychologique au travail a été dispensée aux gestionnaires.

Pour le prochain exercice, la Régie poursuit son objectif de mettre en œuvre un plan de développement des ressources humaines, inspiré de celui qui a été proposé par le secrétariat au Conseil du trésor, en octobre 2004, à l'intention des employés de la fonction publique.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

RÉVISER ET DOCUMENTER LES PROCESSUS OPÉRATIONNELS

INDICATEUR **Bilan des activités**

En raison de l'implantation de la nouvelle structure organisationnelle, la Régie a mis l'accent sur l'harmonisation des façons de faire, dans toutes les directions, relativement à la mise au rôle des causes et à la mise au point de nouveaux instruments de suivi de gestion. Ces outils sont, au moment de la rédaction du présent rapport, en processus de validation. Une fois cette étape achevée, ces nouvelles méthodes de travail seront officialisées par la rédaction d'une procédure de travail universelle.

AXE D' INTERVENTION 3.3

L'accroissement du potentiel des technologies

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ENTREPRENDRE LA REFONTE DU SYSTÈME DE MISSION DE LA RÉGIE

INDICATEUR **Bilan des activités**

La modernisation de la Régie ne saurait s'accomplir sans l'exploitation des nouvelles technologies. Un changement majeur a été amorcé en 2004-2005, soit le passage de la macro à la micro-informatique. Le développement de l'application client-serveur se situe au cœur des opérations. Les employés ont été dotés d'un poste de travail plus performant donnant accès à plus d'outils sur intranet. En plus de s'enrichir de nouveaux documents à caractère informationnel, l'intranet contient désormais des modèles de lettres et des formulaires de demandes électroniques, favorisant une exécution plus diligente des opérations pour le personnel. Dans cette perspective, le parc d'ordinateurs de la Régie a été renouvelé dans une large proportion et la Régie a accru le potentiel de son système informatique de sorte que la liaison en réseau est plus rapide entre les différents postes de travail, que ce soit à l'intérieur d'un même espace ou d'un bureau à un autre. Enfin, les paramètres de sécurité informatique ont été entièrement revus et souvent renforcés.

Les résultats au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*

Dans sa Déclaration de services aux citoyens, la Régie s'engage à offrir aux citoyens des services empreints de courtoisie et accessibles partout au Québec, des démarches simples, de l'information pertinente sur leurs droits, obligations et recours, des outils de négociation disponibles en temps utile (notamment le formulaire servant au calcul des augmentations de loyer), des auditions fixées et des décisions rendues dans les meilleurs délais possible.

Voici comment la Régie s'est acquittée du respect de ces engagements au cours de l'exercice 2004-2005.

Engagement 1 : *DES SERVICES EMPREINTS DE COURTOISIE*

Axe d'intervention : Accueillir les citoyens, dans les bureaux et au téléphone, avec toute l'attention appropriée.

Objectifs : Répondre promptement, avec amabilité et en s'identifiant.

Écouter attentivement et régler le plus de questions possible au premier contact.

Résultats : La Régie s'est assurée de la qualité des services rendus en mettant un soin particulier au traitement des plaintes reçues de sa clientèle. Afin de favoriser la collecte des commentaires, suggestions ou plaintes des citoyens, des cartes-réponses « Exprimez-vous » sont mises à leur disposition dans chaque bureau. En 2004-2005, 285 cartes-réponses ont été reçues dans les bureaux de la Régie. Des commentaires liés à l'accessibilité du stationnement, aux heures de convocation en audience, à la localisation du bureau sont des exemples tirés de ces cartes-réponses. La Régie a donc accordé une importance particulière à ces points en planifiant, entre autres, un nouvel aménagement de son bureau du centre-ville de Montréal et des services qui y seront disponibles. De plus, elle met tout en œuvre pour que les citoyens reçoivent une réponse dans un délai acceptable lorsqu'ils se présentent aux bureaux de la Régie. En 2004-2005, 85 % des citoyens ont été servis en moins de 20 minutes dans l'ensemble des bureaux.

Par ailleurs, dans plusieurs bureaux, les entrevues accordées par les préposés ont fait l'objet d'observations régulières de la part de leur chef d'équipe ainsi que du personnel d'encadrement en vue d'en évaluer la qualité.

Engagement 2 : *DES SERVICES ACCESSIBLES PARTOUT AU QUÉBEC*

Axe d'intervention : Prendre tous les moyens pour faciliter l'accès aux services sur tout le territoire du Québec.

Objectifs : Maintenir un réseau de bureaux répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

Tenir des audiences en région éloignée.

Répondre au courrier portant sur des demandes d'information générale dans un délai de 5 jours.

Résultats :

La Régie du logement maintient un réseau de 25 bureaux répartis dans 15 des 17 régions administratives du Québec, ainsi qu'un lieu d'audiences situé dans la partie ouest du centre-ville de Montréal. Elle compte également des points de service à Alma, Matane, Thetford Mines et Saint-Joseph-de-Beauce. En outre, elle continue la tenue d'audiences dans les régions éloignées, comme dans le Nord-du-Québec. Une liste complète des villes et localités visitées par la Régie se trouve à l'annexe 4.

D'autre part, la Régie a permis aux citoyens de prendre connaissance de ses activités en participant à 6 salons et expositions dans diverses régions du Québec.

Elle a enfin répondu à 1303 demandes d'information générale acheminées par courrier, dont 1276 dans un délai de 5 jours, ce qui représente une proportion de 98 %. Le délai de réponse moyen s'élève à 1,7 jour, et il s'agit d'un traitement deux fois plus rapide qu'au cours de l'exercice précédent.

Engagement 3 : DES DÉMARCHES SIMPLES

Axe d'intervention :

Bien informer les citoyens quant aux procédures à suivre dans le cheminement d'une demande à la Régie.

Objectifs :

Communiquer dans un langage simple, clair et précis, mettre à la disposition des citoyens des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir, et les assister dans la rédaction de leurs demandes.

Résultats :

Afin d'assister les citoyens dans la rédaction de leurs demandes, les préposés à l'information disposent d'un nouvel outil, soit la demande assistée par ordinateur.

Cet outil leur permet d'interagir avec les citoyens tout au long de l'entrevue et de les assister pour rédiger leur demande en n'oubliant aucun élément. Cela permet également d'uniformiser les règles de rédaction d'une procédure judiciaire et de favoriser une meilleure compréhension du litige par la remise, tant au défendeur qu'au demandeur, d'un exemplaire imprimé et donc bien lisible.

Engagement 4: ***DE L'INFORMATION PERTINENTE SUR VOS DROITS, OBLIGATIONS ET RECOURS***

Axe d'intervention: Dispenser une formation continue aux préposés aux renseignements.

Objectif: Assurer une mise à jour des connaissances des préposés tant en ce qui concerne les droits et les obligations que sur le plan des recours et démarches à suivre pour régler un litige.

Résultat: Les préposés aux renseignements ont reçu au cours de l'exercice financier de la formation continue portant sur les thèmes suivants:

Thèmes juridiques

- Fixation du loyer et modification du bail – droit au maintien dans les lieux.
- Autorisation de relouer un logement qui a fait l'objet d'une reprise.
- Conditions d'application de l'article 1973 C.c.Q. – demande subséquente de résiliation du bail.
- La désignation du locateur et du locataire dans une demande.
- Demandes d'ordonnance (exécution en nature: article 1863) et de jugement déclaratoire (article 86).
- Conversion en copropriété.
- Ensemble immobilier.
- Avis de non-reconduction et les foyers d'hébergement (article 1974).
- Avis de résiliation en vertu de l'article 1974 C.c.Q.
- Personnes âgées: conditions d'annulation lorsqu'elles ont signé un bail ou un document.
- Les moyens de preuve selon les divers types de demandes.
- La mise en demeure extra-judiciaire: quand est-elle nécessaire?
- Règlement sur les critères de fixation du loyer.

Thèmes organisationnels

- Demandes assistées par ordinateur: présentation technique.
- Demandes assistées par ordinateur: présentation des différents formulaires.
- Gestion des clientèles difficiles.
- Présentation du plan d'action.
- Présentation de la structure reliée au service téléphonique.
- Réorganisation de la mise au rôle territoriale.

Engagement 5: ***DES OUTILS DE NÉGOCIATION DISPONIBLES EN TEMPS UTILE***

Axe d'intervention : Faciliter la négociation de l'ajustement du loyer.

Objectif : Fournir, au plus tard le 31 janvier, les outils suivants :

- les pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire;
- le formulaire « Calcul – Comment s'entendre sur le loyer », dans les bureaux et dans le site Internet;
- l'accès au calcul automatique de l'augmentation de loyer dans Internet.

Résultat : Comme tous les ans, la Régie du logement a diffusé, le **19** janvier son communiqué de presse sur les pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire, pour les baux débutant après le 1er avril **2005**.

Au cours de cette même journée, la version électronique du formulaire « Calcul **2005** – Comment s'entendre sur le loyer » ainsi que sa version interactive étaient accessibles sur le site Internet, et la Régie a donné 7 entrevues aux médias afin de compléter les informations livrées dans son communiqué de presse.

La version papier du formulaire « Calcul **2005** – Comment s'entendre sur le loyer » a respecté les délais de production et d'acheminement d'une semaine chacun, et a pu être ainsi livrée dans l'ensemble des bureaux au cours de la deuxième semaine qui a suivi la diffusion du communiqué.

Le dépliant sur la reconduction du bail complète l'information relative, notamment, aux demandes de modification de bail, dont l'augmentation du loyer.

Engagement 6: ***DES AUDITIONS FIXÉES DANS LES MEILLEURS DÉLAIS POSSIBLE***

Résultats : voir Orientation 1, axe d'intervention 1.1.

Engagement 7: ***DES DÉCISIONS RENDUES DANS LES PLUS BREFS DÉLAIS***

Axe d'intervention : L'observation des délais après audience.

Objectifs : Rendre les décisions dans un délai ne dépassant pas 60 jours après la tenue de l'audience.

Résultats : Au cours de l'année **2004-2005**, la Régie a rendu 56 639 décisions, soit légèrement plus qu'en **2003-2004**. La décision a été rendue dans un délai ne dépassant pas les 60 jours prévus dans la Déclaration de services aux citoyens, sauf dans 188 dossiers. Des autorisations écrites consignées au dossier, accordant au justiciable un délai pour produire des documents après la tenue de l'audience, expliquent essentiellement les délais dépassant les 60 jours.

Le délai moyen après audience s'établit comme suit :

TYPE DE CAUSE	DÉLAI APRÈS AUDIENCE (EN JOURS OUVRABLES)
Fixation ou révision	14
Causes civiles ordinaires	11
Recouvrement - résiliation	6

5. Qualité des services aux citoyens

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

La Régie met à la disposition des citoyens différents moyens leur permettant d'exprimer leurs plaintes, commentaires ou suggestions.

L'un de ces moyens est la ligne téléphonique sur la qualité des services, spécialement conçue pour faciliter l'expression des plaintes et commentaires : au cours du dernier exercice financier, la Régie du logement a répondu à 2419 appels reçus sur cette ligne. Parmi ces appels, on a dénombré 2317 plaintes.

Les citoyens se sont aussi manifestés au moyen de 115 courriels « Exprimez-vous », acheminés à partir du site Internet de la Régie du logement : 91 plaintes ont été transmises par ce canal.

Quant aux cartes-réponses « Exprimez-vous », elles sont à la disposition des citoyens qui se présentent dans les bureaux de la Régie pour nous transmettre une plainte ou un commentaire : ce moyen a été utilisé pour acheminer 81 plaintes.

Les autres moyens (téléphone, télécopieur, courrier, plainte de vive voix) ont été utilisés pour nous transmettre 190 plaintes.

Le nombre total de plaintes reçues en 2004-2005 s'élève à 2692.

Le principal motif de plainte a été l'accessibilité du service d'information téléphonique, pour lequel 1121 plaintes ont été enregistrées, ce qui représente une diminution importante par rapport au nombre de plaintes enregistrées à ce sujet l'année précédente. Cette diminution est attribuable à l'amélioration du système de la Régie qui, depuis janvier 2005, est constitué en une seule centrale téléphonique virtuelle reliant ses 25 bureaux sur l'ensemble du territoire. En regard d'un volume annuel de quelque 640 000 réponses téléphoniques, il s'agit d'une proportion de l'ordre de deux dixièmes de point de pourcentage, mais compte tenu des objectifs et engagements de la Régie à cet égard, ces plaintes ont presque toutes été jugées fondées.

Le deuxième motif en fréquence est le délai avant audience, qui a donné lieu à 835 plaintes. Il s'agit d'une proportion inférieure à 1 % par rapport aux 84000 causes introduites et relancées. L'année précédente, 633 plaintes avaient été logées relativement au délai de traitement avant audience.

Les autres motifs d'insatisfaction sont variés, mais beaucoup moins fréquents. Dans certains cas, la Régie ne possède pas de pouvoir d'intervention, par exemple lorsque la plainte est dirigée contre l'état de la législation ou contre la teneur d'une décision rendue par un régisseur. Dans la plupart des cas, les citoyens disposent de recours judiciaires pour faire valoir leurs motifs d'insatisfaction en regard d'une décision rendue par la Régie.

Outre les plaintes, la Régie reçoit aussi des commentaires (remarques, suggestions ou félicitations) de citoyens relativement à son mandat, à ses procédures ou à ses activités. Au cours du dernier exercice, 394 de ces commentaires ont été acheminés à la Régie.

Les plaintes acheminées à la Régie du logement en 2004-2005, selon le guichet d'entrée et le motif

SELON LE GUICHET D'ENTRÉE	
Ligne téléphonique « Qualité des services à la clientèle »	**2 317**
Carte-réponse « Exprimez-vous »	**81**
Courrier	**104**
Télécopieur	**49**
Téléphone (autre ligne)	**24**
En personne	**13**
Courrier électronique	**91**

SELON LE MOTIF	
Accessibilité des services téléphoniques	**1 121**
Délai avant audience	**835**
Comportement d'un employé	**116**
Décision judiciaire	**125**
Délai à rendre une décision	**146**
Lois et règlements de la Régie	**93**
Services à la clientèle	**75**
Procédures administratives	**29**
Comportement d'un adjudicateur	**56**
Aménagement des lieux	**6**
Déroulement de l'audience	**29**
Lois et règlements d'autres instances	**3**
Langue	**8**
Site Internet	**3**
Autres motifs	**47**

6. Utilisation des ressources

Cette section fournit des renseignements sur l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles pour la réalisation des activités de la Régie du logement au cours du présent exercice.

LES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif total autorisé (ETC)

L'effectif total autorisé au 31 mars 2005 est de 225 ETC (équivalents temps complet) et se détaille comme suit :

Service	ETC
Présidence[6]	9,00
Vice-présidence aux activités du tribunal	45,40
Direction de la planification stratégique et du développement	26,00
Direction des greffes et des services aux citoyens	13,20
Direction territoriale de Montréal	35,40
Direction territoriale de l'Ouest	18,40
Direction territoriale de l'Est	31,50
Direction territoriale du Sud	22,00
Postes non distribués en raison de contraintes financières	24,10
TOTAL	**225,00**

De plus, la Régie a utilisé 18,24 ETC occasionnels dans le contexte de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. Précisons qu'en vertu de cet allégement, la Régie peut utiliser une partie des revenus de tarification générés par l'augmentation du volume de demandes déposées par sa clientèle. Ces 18,24 ETC se distribuent comme suit :

Service	ETC
Vice-présidence aux activités du tribunal	3,00
Direction de l'administration, de la planification stratégique et du développement	1,00
Direction territoriale de Montréal	10,30
Direction territoriale de l'Ouest	1,60
Direction territoriale de l'Est	2,34
TOTAL	**18,24**

Dans l'allocation de ses ressources, la Régie privilégie les services directs aux citoyens en consacrant plus de 80 % de ses ressources humaines aux fonctions d'adjudication et d'information.

6 La Présidence comprend les unités suivantes : le Bureau de la présidente, les Communications, le Bureau des plaintes et de la qualité des services.

Le développement des ressources humaines

Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, communément appelée « Loi du 1 % », la Régie du logement a investi, au cours de l'année civile 2004, l'équivalent d'au moins 1 % de sa masse salariale dans la formation de son personnel.

Au cours de l'année civile 2004, la Régie a consacré 271 767 $ à des dépenses de formation. Ce montant correspond à 2,55 % de sa masse salariale. En plus de se conformer à son obligation, la Régie a produit la déclaration prescrite au ministère du Revenu et fourni l'information générale ayant trait aux activités de formation à Emploi-Québec.

Les principales activités de formation ont porté sur l'éthique et la déontologie, le harcèlement et la violence en milieu de travail, le perfectionnement juridique, l'habileté à transiger avec les clientèles difficiles, l'environnement informatique et l'utilisation des technologies de l'information.

Les relations de travail

Au cours de l'année 2004-2005, le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) de la Régie du logement a tenu une seule rencontre. Aucune autre rencontre n'a eu lieu depuis que le Syndicat des fonctionnaires provinciaux du Québec (SFPQ) a décidé en juin 2004 de suspendre sa participation aux travaux en organisation du travail.

Le Comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP) a tenu lui aussi une seule rencontre.

Le Programme d'Aide aux Employés (PAE)

La Régie du logement offre un programme d'aide à ses employés. Afin d'assurer le plus haut degré de confidentialité possible, la Régie a retenu les services d'une firme externe, Les Consultants Longpré et Associés inc.

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2005, 15 personnes se sont prévalues du programme pour un total de 62 consultations. La dépense totale s'établit à 7 480 $.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Rémunération et fonctionnement

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2005 s'élèvent à 16 017 707 $.

La dépense de rémunération se chiffre à 12 157 214 $ et représente 76 % de l'ensemble. Cette dépense comprend le paiement des allocations prévues aux conditions de travail des régisseurs lorsque le régisseur ne sollicite pas le renouvellement de son mandat. Cette dépense comprend également un montant de 332 100 $ enregistré comme compte à payer à la fin de l'exercice pour la rétroactivité à la suite d'une entente intervenue entre l'Association des juristes de l'État et le gouvernement.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 3 860 493 $ dont une somme de 1 854 049 $ (48 %) a été affectée aux dépenses du loyer, étant donné que la Régie compte 25 bureaux sur l'ensemble du territoire québécois en plus de tenir des audiences dans 23 autres

villes. L'autre important poste de dépenses de fonctionnement se rapporte aux frais de communications téléphoniques et informatiques, aux frais de courrier et de messagerie et aux frais de déplacement qui totalisent 1 144 896 $, soit près de 30 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert monétaire conclue avec les Publications du Québec, la Régie bénéficie de redevances annuelles au montant de 125 000 $ résultant de la vente du bail. Cette somme est utilisée pour différents services de communications fournis par les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 678 189 $. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, la Régie bénéficie de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet allégement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus générés par l'augmentation du volume des demandes déposées par sa clientèle. Pour l'exercice 2004-2005, cela représente une somme de 1 578 189 $ pour le financement de ses opérations. D'autre part, la Régie pourra reporter 25 100 $ de crédits non utilisés à l'exercice financier 2005-2006.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

L'orientation gouvernementale d'une utilisation optimale des technologies de l'information est une préoccupation constante de la Régie et celle-ci a réalisé plusieurs projets en 2004-2005 afin de poursuivre la modernisation de sa gestion.

Télécommunications

Le réseau de télécommunication de la Régie exploitait une technologie de relais de trame qui n'était plus adaptée à ses besoins et ne pouvait pas convenir à la réalisation de projets de développement. Elle a donc persévéré dans le remplacement de son réseau de télécommunication.

Ce réseau plus moderne et plus flexible a consisté en un aménagement d'une technologie de service de réseau local avec un débit à l'accès de 10 base T pour les bureaux locaux et un débit d'accès plus rapide de 100 base T au siège social. Cette technologie a été acquise à un coût modéré auprès de la DGTIC grâce aux services offerts par le Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise (RETEM).

En outre, la Régie a vu à améliorer l'accessibilité de ses bureaux à son réseau informatique. Ainsi, les communications informatiques entre ses bureaux et aussi avec son siège social se faisaient à l'aide de modems. La Régie a amélioré l'accessibilité de ses bureaux territoriaux et de ses bureaux locaux en les dotant d'une bande passante de 10Mb/seconde pour certains et de 1,5Mb/seconde pour les autres.

Rédaction assistée de la demande

Lorsqu'un client se présente à l'un des bureaux de la Régie, le préposé l'accueille et, s'il y a lieu, rédige sa demande. Cette rédaction, auparavant manuscrite, présentait des inconvénients puisque la demande une fois terminée pouvait être difficile à lire par le demandeur lui-même, par l'autre partie ou par le régisseur qui devait entendre la cause. En outre, il y avait un dédoublement des activités, étant donné que la demande devait être acheminée à un autre service pour être saisie dans le système informatique.

La rédaction assistée de la demande par ordinateur, réalisée dans un premier temps dans deux bureaux de la Régie, est implantée désormais dans l'ensemble des bureaux. Après sa saisie, une demande est transmise rapidement et sans intervention humaine au système de mission de la Régie, ce qui réduit le risque d'erreurs et améliore la qualité du document.

Renouvellement de l'approche et du système de réponse vocale interactive

La Régie disposait de deux systèmes de réponse vocale interactive localisés dans ses deux principaux bureaux (Montréal et Québec). Un citoyen qui téléphonait à l'un de ces deux bureaux avait accès à une arborescence de messages pouvant l'informer sur un ensemble de sujets. Les citoyens en région n'avaient pas accès à ce service.

Désormais, l'ensemble des citoyens du Québec a accès à un seul système de réponse vocale interactive. Le développement, effectué avec le concours d'une firme privée, comprend le remplacement d'un serveur et l'implantation d'une nouvelle version du logiciel pertinent. Cette réalisation permet également de simplifier l'accès à la Régie pour les citoyens puisqu'ils n'utilisent désormais que deux numéros de téléphone : un numéro local pour joindre les bureaux de Montréal, Laval et Longueuil (afin de minimiser les frais d'interurbain) et un numéro 1 800 pour les citoyens de l'ensemble des autres régions.

Accès à la messagerie électronique via Internet

Tous les effectifs de la Régie ont accès à une messagerie électronique à partir de leur poste de travail. Dans le but d'améliorer l'efficacité et la flexibilité de ses effectifs, la Régie a développé l'accès à la messagerie électronique à partir de différents postes de travail, que ce soit dans les locaux de la Régie, sur des portables ou ailleurs, comme à la maison. Cet accès est disponible via Internet.

Aménagement d'un accès direct à la banque des décisions de la Régie

Les principaux bureaux de la Régie ont un accès direct à une banque des décisions. Pour améliorer l'accès des citoyens à cette banque, la Régie l'a élargi aux bureaux ouverts 5 jours par semaine et qui desservent une population de plus de 100 000 habitants.

Évaluation des risques de sécurité informatique

Avec le concours d'une firme privée, la Régie a procédé à l'évaluation des risques de sécurité, effectuée dans le cadre de la méthode Méhari, qui comprend une analyse de risque, une catégorisation de l'information et la production d'un plan global de sécurité. Dans le but d'améliorer la sécurité informatique, la Régie a adopté un plan d'action échelonné sur trois ans.

Sécurisation de la salle d'ordinateurs

Les serveurs de la Régie, dont son serveur de mission, sont localisés dans une salle unique. Or, les locaux contigus à cette salle ont, dans le passé, subi des dégâts d'eau, notamment à la suite de pluies importantes.

Dans le but de sécuriser sa salle d'ordinateurs, la Régie a effectué des travaux d'isolation et de plomberie.

7. Exigences législatives et gouvernementales

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Régie du logement s'est conformée, en matière de protection des renseignements personnels, aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Le Comité de sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels dirigé par la présidente s'est réuni à trois reprises.

Suite au rapport sur l'évaluation des risques selon la méthode Méhari, la Régie s'est dotée d'un plan d'action pour la sauvegarde des données. Elle a aussi adopté un plan de continuité des services afin d'assurer le maintien des services essentiels en cas de sinistre. La Régie a également mis en place des mesures afin de sécuriser la salle d'ordinateurs. Dans le même esprit, le comité de sécurité a adopté un accusé de réception automatisé pour les usagers du site Internet de la Régie afin de les prévenir que les fichiers joints aux courriels sont automatiquement éliminés sans être ouverts.

D'autres mesures ont été instaurées dans le but d'assurer la sécurité des adjudicateurs lors de la tenue d'audiences ainsi que celle du personnel notamment en regard d'indicents potentiels. Par ailleurs la sécurité des locaux a été renforcée par des modifications aux systèmes d'accès.

Finalement le comité a procédé à l'analyse et à la mise à jour de diverses directives organisationnelles ou gouvernementales en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.

ACCÈS À L'INFORMATION

Les renseignements que la Régie obtient en tant que tribunal et qu'elle consigne dans le contexte du processus d'adjudication ne sont pas confidentiels. Les demandes des clients ou de leurs mandataires afin d'obtenir copie d'un document contenue dans un dossier judiciaire ne sont pas considérées comme des demandes d'accès au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et de la protection des renseignements personnels, et ne font donc l'objet d'aucune compilation.

Cependant, la Régie du logement reçoit occasionnellement des demandes d'accès à l'information au sens de la loi. Ainsi, au cours de l'exercice financier **2004-2005**, la Régie a reçu **8** demandes de ce type.

- **6** de ces demandes ont été acceptées par le responsable de l'accès à l'information;
- **1** demande a fait l'objet d'une réponse précisant que le document demandé n'était pas en possession de la Régie;
- **1** demande a justifié un refus **en raison de son imprécision**.

Au 31 mars **2005**, aucun refus n'était en révision devant la Commission d'accès à l'information.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ

1 Renseignements généraux

L'embauche

	PERMANENTS (y compris les temporaires)	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	1	11	7	2

NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS ET TEMPORAIRES EN DATE DU 31 MARS 2005	
Effectif total (personnes)	169

L'effectif total ne comprend pas les 32 personnes nommées à la prérogative du gouvernement (présidente, vice-président et régisseurs).

2 Membres des communautés culturelles, autochtones et anglophones

Le taux d'embauche

RAPPEL DE L'OBJECTIF

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents (y compris les temporaires), occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

RÉSULTATS

	PERMANENTS (y compris les temporaires)				OCCASIONNELS				ÉTUDIANTS				STAGIAIRES			
	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	GLOBAL	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	GLOBAL	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	GLOBAL	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	GLOBAL
Nombre de personnes embauchées	0	0	0	1	2	-	-	11	2	-	-	7	-	-	-	2
Pourcentage	0%	0	0	0%	18%			52%	29%			29%				0%

Sur un total de 21 personnes embauchées, 4 appartiennent à l'un ou l'autre des groupes dont le gouvernement veut hausser la représentation, pour un taux de 19 %.

Le taux de représentativité

RAPPEL DE L'OBJECTIF

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale fixée à 9.

RÉSULTATS

	PERMANENTS (y compris les temporaires)			
	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	**ANGLOPHONES**	**AUTOCHTONES**	**GLOBAL**
Représentativité en nombre	9	1	1	11
Pourcentage	5,3 %	0,01 %	0,01 %	6,4 %

3 Personnes handicapées

Le taux de représentativité

RAPPEL DE L'OBJECTIF

Atteindre la cible ministérielle de représentativité fixée à 2 %.

RÉSULTATS

	PERMANENTS (y compris les temporaires)
Nombre de personnes embauchées	1
Représentativité en nombre	8
Pourcentage (représentativité)	4,7 %

La personne embauchée pour un poste régulier a permis d'augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées au sein de la Régie du logement.

4 Femmes

Niveau de représentation (ne comprend pas le personnel occasionnel)

	Personnel d'encadrement	**Personnel professionnel***	**Personnel technicien assimilé**	**Personnel de bureau**	**Personnel des agents de la paix**	**Personnel ouvrier**
Représentativité en nombre	1	7	8	105	-	-
Pourcentage	16,7 %	44 %	57 %	79 %	-	-

* Y compris les avocats et les notaires.

Précisons que ces données ne tiennent pas compte des 19 emplois de régisseurs occupés par des femmes, représentant 60 % de l'ensemble de l'effectif régisseurs.

RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE

La Régie a participé activement au rajeunissement de la fonction publique en embauchant des personnes âgées de moins de 35 ans pour pourvoir 10 des 13 postes occasionnels.

Avec un taux d'embauche de près de 77 % de personnes ayant moins de 35 ans, la Régie dépasse l'objectif gouvernemental fixé à 75 % pour 2004-2005.

POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

Le Comité de direction a adopté en juin 2004, la Procédure concernant le traitement des plaintes en matière de harcèlement et de violence en milieu de travail. La Régie assume ainsi ses obligations d'employeur au regard de la Loi sur les normes du travail et de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise. Tous les gestionnaires ont participé à une formation liée au harcèlement au travail.

En vue d'actualiser la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise, la Régie a mis sur pied pour l'année 2003-2004 et poursuivi en 2004-2005 certaines actions dont :

- Faire connaître les objectifs de cette nouvelle politique et renforcer le volet préventif en instaurant un programme de formation très structuré dispensé à l'ensemble des préposés aux renseignements;
- Augmenter la sécurité des employés en procédant à l'achat de coffrets de sécurité, à l'ajout d'agents de sécurité et à l'augmentation de la fréquence des dépôts.

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

Poursuivant ses objectifs en matière de diffusion des règles d'éthique auprès de son personnel, la Régie a instauré au cours de l'année 2004-2005 une rubrique particulière sur son site intranet portant sur l'éthique et les valeurs organisationnelles. Y sont disponibles des documents tels : *L'éthique dans la fonction publique québécoise*, la *Loi sur la fonction publique*, le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*, le *Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement*, la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise* et *Les valeurs organisationnelles de la Régie du logement*.

En outre, avec l'accord de l'Institut québécois d'éthique appliquée qui les produit, la Régie diffuse périodiquement sur son site intranet, au bénéfice de son personnel, divers « Bulletins réflexifs » qui abordent plusieurs sujets d'intérêt concernant l'éthique.

Une formation de perfectionnement, offerte dans le cadre d'une entente de partenariat privilégié avec le Secrétariat du Conseil du trésor, a été donnée à tous les gestionnaires de la Régie par l'École nationale d'administration publique en ayant pour objectifs spécifiques, l'acquisition des savoirs et des habiletés spécifiques en vue d'intégrer les valeurs de la fonction publique et l'éthique dans l'exercice du leadership de gestion, la maîtrise d'une démarche de réflexion éthique et le renforcement de la compréhension des valeurs de la fonction publique québécoise.

Les régisseurs de la Régie, soumis en vertu de la Loi sur la Régie du logement au Conseil de la justice administrative, disposent pour leur part d'un code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002. Ces derniers, en leur qualité d'adjudicateurs, ont également bénéficié d'une séance de perfectionnement en déontologie présentée par le Conseil de la justice administrative. Outre la présentation du droit en matière de déontologie, des thèmes concernant la déontologie en rapport avec la gestion rigoureuse des audiences, la déontologie dans la motivation écrite des décisions ainsi que la déontologie en dehors de l'exercice de la charge ont alors été abordés.

POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Régie s'est assurée de l'application de sa politique linguistique adoptée en 1998. Approuvée par l'Office québécois de la langue française, la Politique linguistique de la Régie du logement s'harmonise à la mission de la Régie qui veille à ce que ses règles soient appliquées par tout le personnel.

Cette politique insiste sur la maîtrise de la langue française, langue des communications institutionnelles, des textes et des documents. C'est donc en français que sont rédigées les communications écrites avec le public. C'est aussi la langue des services à la clientèle, celle du travail, celle sur les normes d'achat et celle des règles relatives aux technologies de l'information. Par ailleurs, la Régie répond aux journalistes dans la langue de leur média, soit en français ou, sur demande, en anglais.

L'article 2.2.2 des directives de la politique précise néanmoins que de par la nature des activités judiciaires, quasi judiciaires et d'information de la Régie du logement, les dépliants et brochures d'information sur la loi et les règlements sont traduits en anglais et disponibles pour cette clientèle sur demande. Toutefois, dans le cas des présentoirs en libre-service dans ses salles d'attente, la Régie s'assure de la disponibilité d'un dépliant ou d'une brochure d'information en français, si la version anglaise du document est exposée.

Toujours selon cette politique, la Régie du logement a continué, durant l'exercice 2004-2005, à utiliser son pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs qui respectent les exigences de la Charte de la langue française.

De même, en application du point 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration et du point 7.2.4 de la Politique linguistique de la Régie du logement, le rapport annuel de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information a été transmis à l'Office québécois de la langue française.

ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Pour faciliter la mise en œuvre de la Politique relative à l'allégement réglementaire et administratif, le Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable s'appuie sur un réseau de répondants ministériels désignés par le sous-ministre ou le dirigeant de chaque ministère ou organisme, dont la Régie du logement.

Ainsi, par l'entremise de son répondant, la Régie a pris part à la présentation des mesures générales et sectorielles du plan d'action ainsi que des nouvelles Règles sur l'allégement des normes de nature législative ou réglementaire, lors de la rencontre des répondants ministériels tenue à Québec en novembre 2004.

Conformément à ces règles, l'obligation de déposer annuellement un plan pluriannuel est remplacée par celle de rendre publics dans le rapport annuel de gestion les engagements et les réalisations des ministères et organismes en matière d'allégement réglementaire et administratif.

À cet égard, la Régie présente les projets d'orientation en cours ou entrepris au cours de la dernière année :

- Analyser et développer la possibilité de simplifier l'introduction d'une demande introductive d'instance par la production de ces demandes via le site Internet de la Régie du logement avec paiement électronique. Ce projet, amorcé récemment, se situe à l'étape de l'analyse des processus qui conviennent le mieux en fonction de la législation et des besoins.

- Entreprendre la révision des formulaires et autres documents à l'usage de la clientèle pour vérifier leur pertinence, en assurer une meilleure compréhension et les simplifier. L'inventaire de tous les formulaires en usage et l'analyse de leur pérennité ont fait l'objet d'une première étape par la Régie. Les travaux se poursuivront au cours de la prochaine année.
- Produire un nouveau formulaire de bail obligatoire plus convivial en fonction des besoins exprimés par la clientèle. Les travaux étant terminés, le dossier suivra son cours en vue de l'adoption du Règlement au cours des prochains mois.

La Régie assiste, en outre, le ministre et répond à ses demandes sur tous les aspects touchant l'allégement législatif et réglementaire.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

En décembre 2001, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale son rapport sur l'optimisation des ressources au sein de quatre tribunaux administratifs à vocation juridictionnelle, dont la Régie du logement. Les principales recommandations adressées à la Régie par le Vérificateur général portent sur les *délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines*. Ces recommandations sont intégrées au *Plan d'action* annuel, qui fait l'objet d'un suivi et d'une mise à jour lors des réunions du Comité de direction.

8. Informations financières 2004-2005

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

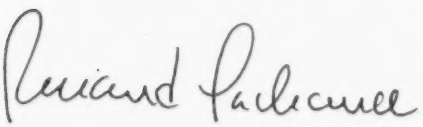
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié les revenus et dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2005. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces informations financières donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations de la Régie pour l'exercice terminé le 31 mars 2005 selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 18 mai 2005

RÉGIE DU LOGEMENT
REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005

	2005	2004
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	4 678 189 $	4 565 031 $
Autres	27 005	64 711
	4 705 194 $	4 629 742 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	12 157 214 $	12 311 082 $
Loyers	1 854 049	1 893 558
Transport et communication	1 170 053	995 424
Services professionnels et administratifs	391 538	424 777
Entretien et réparations	79 850	94 419
Fournitures et approvisionnements	176 899	267 412
Amortissement des immobilisations corporelles	182 119	- 151 575
Autres	5 985	10 303
	16 017 707 $	16 148 550 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des informations financières.

FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)

ENGAGEMENTS (note 4)

POUR LA RÉGIE

France Desjardins

Sylvain Gendreau

Régie du logement

NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2005

1. CONSTITUTION ET OBJETS

La Régie du logement, organisme constitué selon la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., Chapitre R.8.1), a pour objets, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les informations financières ont été préparées par la direction de la Régie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces informations comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 8 du portefeuille Affaires municipales et Régions. Elles se limitent aux opérations liées à ce programme, par conséquent aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations corporelles acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans

Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont des prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. La Régie n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux de 393 302 $ (2004 : 367 042 $) ne sont pas défrayées à même les crédits de la Régie et par conséquent ne sont pas présentées aux informations financières.

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice de la Régie.

3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2005, ces dépôts totalisaient 310 817 $, (2004 : 269 292 $).

4. ENGAGEMENTS

La Régie du logement s'est engagée en vertu de contrats de location-exploitation échéant jusqu'en 2012 à verser un montant de 735 349 $ pour des locaux, de l'aménagement et de l'équipement. Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2006	156 884 $
2007	131 313
2008	108 638
2009	104 446
2010	104 249
2011 et subséquemment	129 819
	735 349 $

5. OPÉRATION NON MONÉTAIRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1er avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert monétaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. L'éditeur fournit divers services de communication, d'édition et d'impression en échange d'une redevance pour la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services se détaille comme suit :

	2005	2004
Solde reporté au début	984 $	(38 269) $
Redevances de l'exercice	125 000	125 000
Services reçus au cours de l'exercice	(141 239)	(85 747)
Solde reporté la fin	(15 255) $	984 $

Annexe 1

LISTE DES LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION

Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :

- Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1
- Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.), (1982, c. 11, annexe B, partie I)
- Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11
- Code de procédure civile, L.R.Q., c. C-25
- Loi sur les commissions d'enquête, L.R.Q., c. C-37
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.C. (1985), c. B-3
- Loi sur le Barreau, L.R.Q., c. B-1
- Loi sur la justice administrative, L.R.Q., c. J-3
- Loi sur la qualité de l'environnement, L.R.Q., c. Q-2
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics, L.R.Q., c. S-3
- Loi sur le tabac, L.R.Q., c.T-0.01
- Loi sur la Société d'habitation du Québec, L.R.Q., c. S-8
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, (1990) G.O. II, 3507
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique, (2001) G.O. II, 3023
- Loi sur le bâtiment, L.R.Q., c. B-1.1
- Décret concernant le Code de construction, B-1.1, r.0.01.01, (2000) G.O. II, 5418 et 5699
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, B-1.1, r.0.01, 1995 G.O. II, 1497
- Codes municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements.

Règlements en vertu de la Loi sur la Régie du logement
L.R.Q., c. R-8.1

Règlements adoptés en vertu de R-8.1 de la Loi sur la Régie du logement :

- R-8.1, r.0.2

  Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

  D. 1200-2002, 2002 G.O. 2, 7350

- R-8.1, r.1.01

  Règlement sur les critères de fixation de loyer

  D. 738-85, 1985 G.O. 2, 2305

- R-8.1, r.1.02

  Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire

  D. 907-96, 1996 G.O. 2, 4855

- R-8.1, r.2.1

  Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs

  D. 299-98, 1998 G.O. 2, 1787

- R-8.1, r.5

  Règlement sur la procédure devant la Régie du logement

  Décision, 92-11-23, 1992 G.O. 2, 6935

- R-8.1, r.5.1

  Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement

  D. 300-98, 1998 G.O. 2, 1791

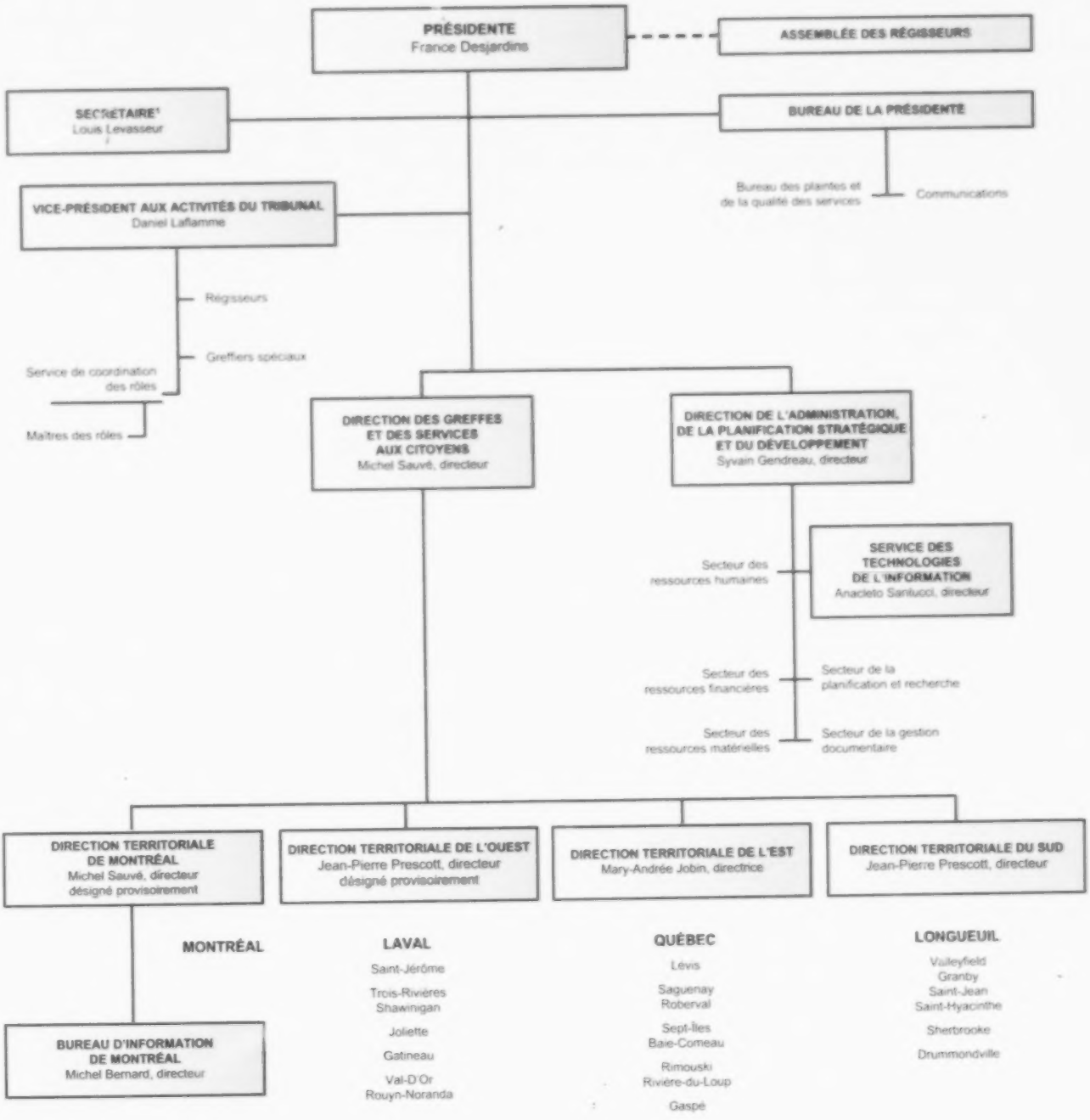
- R-8.1, r.6

  Tarif des frais exigibles par la Régie du logement

  D. 519-97, 1997 G.O. 2, 2391

Annexe 2

ORGANIGRAMME DE LA RÉGIE DU LOGEMENT AU 31 MARS 2005



1 Le secrétaire est notamment responsable de l'éthique et de l'application de la Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Annexe 3

LISTE DES RÉGISSEURS ET DES GREFFIERS SPÉCIAUX 2004–2005

Régisseurs

Barakatt, Jocelyn[5]
Bégin, Marc
Bernard, Gérald[3]
Bertrand, Carole
Bibeault, Hélène
Bisson, Jean
Bissonnette, Christine[3]
Champigny, Francine[3]
Charbonneau, Ronald[6]
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire[3]
De Palma, Luce
Desjardins, France[1 et 3]
Ducheine, Suzie
Dumont, Danielle[3]
Foucault, Line[4]
Gagnon, Pierre C.
Gagnon Trudel, Johanne[3]
Gascon, Jocelyne[7]
Giroux, Johanne
Gravel, Jocelyne[5]
Harvey, Luc
Huriet, Jean-Pierre
Jodoin, Francine[3]
Joly, Gilles[3]
Laflamme, Daniel[2]
LeBlanc, Pierre[8]
Mercier, Dina
Moffatt, Éric Luc
Morin, Anne[4]
Nobile, Rosario
Novello, Claudine
Thérien, Pierre[3]

Greffiers spéciaux

Bousquet, Nathalie
Brassard, Pierre
Chartrand, Ginette
Couture, Claude
Jodoin, Isabelle
Landry, Jean-Yves
Poitras, Marie

---

1 Présidente
2 Vice-président
3 Membre du bureau de révision
4 Entrée en fonction le 5 avril 2004
5 Entrée en fonction le 13 avril 2004
6 Entrée en fonction le 31 mai 2004
7 Entrée en fonction le 25 octobre 2004
8 Décédé le 16 janvier 2005

Annexe 4

LISTE DES BUREAUX DE LA RÉGIE DU LOGEMENT ET DES AUTRES LOCALITÉS OÙ ELLE SIÈGE

BAIE-COMEAU
625, boulevard Laflèche
Rez-de-chaussée, bureau 701
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

DRUMMONDVILLE
1680, boulevard Saint-Joseph
2e étage
Drummondville (Québec) J2C 2G3

GASPÉ
96, Montée Sandy Beach
Bureau 1.05, 1er étage
Gaspé (Québec) G4X 2W4

GATINEAU
Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
4e étage, bureau 4.100
Gatineau (Québec) J8X 4C2

GRANBY
77, rue Principale, bureau 1.26
Granby (Québec) J2G 9B3

JOLIETTE
450, rue Saint-Louis
Rez-de-chaussée, RC-11
Joliette (Québec) J6E 2Y8

LAVAL
2800, boulevard Saint-Martin Ouest
3e étage, bureau 3.10
Laval (Québec) H7T 2S9

LÉVIS
5130, boulevard de la Rive-Sud
Rez-de-chaussée
Lévis (Québec) G6V 4Z7

LONGUEUIL
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Rez-de-chaussée
Longueuil (Québec) J4K 2T5

MONTRÉAL
Village olympique
Pyramide Ouest (D)
5199, rue Sherbrooke Est
Rez-de-chaussée, bureau 2077
Montréal (Québec) H1T 3X1

MONTRÉAL
CENTRE-VILLE / AUDIENCES
1425, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3G 1T7

QUÉBEC
Place Québec
900, boulevard René-Lévesque Est
Rez-de-chaussée, bureau 120
Québec (Québec) G1R 2B5

RIMOUSKI
337, rue Moreault
Rez-de-chaussée, bureau 07
Rimouski (Québec) G5L 1P4

RIVIÈRE-DU-LOUP
33, rue de la Cour, bureau 1.09
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J1

ROBERVAL
755, boulevard Saint-Joseph
2e étage, bureau 2.13-A
Roberval (Québec) G8H 2L4

ROUYN-NORANDA
255, avenue Principale
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

SAGUENAY
Arrondissement Jonquière
3950, boulevard Harvey,
Rez-de-chaussée, bureau 10
Saguenay (Québec) G7X 8L6

SAINT-HYACINTHE
600, avenue Sainte-Anne
Rez-de-chaussée
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5

SAINT-JEAN
109, rue Saint-Charles, bureau RC-13
Saint-Jean (Québec) J3B 2C2

SAINT-JÉRÔME (Saint-Antoine)
500, boulevard des Laurentides
Bureau 1503-A
Saint-Antoine (Québec) J7Z 4M2

SALABERRY-DE-VALLEYFIELD
151, rue Salaberry Ouest, bureau 10
Salaberry-de-Valleyfield (Québec)
J6T 2H8

SEPT-ÎLES
456, rue Arnaud, bureau 1.05
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

SHAWINIGAN
212, 6e Rue, RC-02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6

SHERBROOKE
740, rue Galt Ouest
1er étage, bureau 105
Sherbrooke (Québec) J1H 1Z3

TROIS-RIVIÈRES
100, rue Laviolette
Rez-de-chaussée, bureau 10
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

VAL-D'OR
400, boulevard Lamaque
Bureau RC-02
Val-d'Or (Québec) J9P 3L4

Autres bureaux où la Régie du logement offre ponctuellement des services d'information

ALMA
Centre administratif de la MRC
De Lac-Saint-Jean-Est
625, rue Bergeron Ouest
Rez-de-chaussée
Alma (Québec) G8B 1V3

MATANE
349, rue Saint-Jérôme
Édifice Bon-Pasteur
Matane (Québec) G4W 3A8

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE
795, avenue du Palais
Saint-Joseph-de-Beauce
(Québec) G0S 2V0

THETFORD- MINES
693, rue Saint-Alphonse Ouest
Thetford- Mines (Québec) G6G 3X3

Villes et localités où la Régie a également tenu des audiences en 2004-2005

Alma
Chibougamau
Chicoutimi
Dolbeau
Îles-de-la-Madeleine
Inukjuaq
Ivujuvik
Kangiqsualujjuaq
Kuujjuak
Kujjuarapik
La Malbaie
La Tuque
Matane
Mont-Laurier
New Carlisle
Povungnituk
Saint-Joseph-de-Beauce
Sainte-Anne-des-Monts
Salluit
Sorel
Thetford- Mines
Umiujaq
Victoriaville

Annexe 5

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La Régie du logement, de même que cinq autres ministères ou organismes[7], a participé entre le 31 mars et le 28 mai 2004 à un sondage sur la satisfaction de la clientèle et sur la prestation électronique de services.

Élaboré par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, ce sondage visait deux objectifs soit, d'une part, évaluer la satisfaction de la clientèle quant au service qu'elle a reçu et, d'autre part, connaître ses habiletés à utiliser les produits technologiques et en particulier Internet.

En ce qui concerne la méthodologie, précisons que la clientèle ciblée, pour la Régie du logement, était composée de propriétaires et de locataires ayant reçu une décision en février 2004. Le questionnaire, qui comprenait près de 130 questions, a été rempli par 196 personnes, pour un taux de participation atteignant 84,3 %.

LA DESCRIPTION DES PARTICIPANTS

Le profil des répondants se décrit ainsi : 59,7 % d'hommes et 40,3 % de femmes. Les personnes étaient âgées de 15 à 34 ans dans une proportion de 20,6 %, de 35 à 44 ans dans une proportion de 24,3 %, et de 45 à 54 ans, dans une proportion de 21,7 %. Les 55 à 64 ans représentaient 22,8 % des participants à ce sondage et les 65 ans et plus, 10,6 %. La langue française prédominait, soit à 89,8 %. Pour ce qui est du statut, 64,3 % des répondants étaient propriétaires et 35,7 %, locataires. Les citoyens provenaient à 70,1 % du Québec ou du Canada, à 0,5 % des États-Unis et à 29,4 %, d'ailleurs dans le monde.

- Les répondants déclarent posséder un ordinateur dans 74,5 % des cas et avoir accès à Internet dans une proportion de 72,4 %.
- En ce qui a trait à la scolarité, 6,7 % des participants affirment avoir terminé leurs études primaires, 28,9 % mentionnent détenir une attestation d'études secondaires, et un même pourcentage, posséder un diplôme d'études collégiales et techniques, tandis que 19,6 % des répondants disent qu'ils ont obtenu un baccalauréat et 16,0 %, qu'ils ont fait une maîtrise ou un doctorat.
- Parmi ces citoyens, 60,9 % travaillent à temps plein, 18,2 % sont retraités, 8,3 % déclarent être sur le marché du travail à temps partiel, 5,7 % sont sans emploi, 3,6 % disent s'occuper de la maison et enfin 3,1 % sont étudiants.
- En ce qui touche le revenu familial, il est de moins de 20 000 $ pour 19,3 % des participants, de 20 000 $ à 39 999 $ pour 26,2 % d'entre eux, de 40 000 $ à 59 999 $ pour un autre 22,1 %, de 60 000 $ à 79 000 $ pour 9,7 % des répondants, de 80 000 $ à 120 000 $ dans 9,7 % des cas et de plus de 120 000 $ dans une proportion de 13,1 %.
- En ce qui concerne les moyens de communication utilisés pour la recherche d'information ou de documentation, 22,3 % des répondants se sont présentés en personne, 1,1 % a déclaré avoir reçu la visite d'un employé, 24,5 % ont opté pour le téléphone, 40,4 % ont choisi Internet et 11,7 % ont emprunté d'autres moyens.
- Pour introduire une demande, les moyens de communication ont été la présence sur place dans 78,9 % des cas, la visite d'un employé dans un 1,1 % des cas, le téléphone dans une proportion de 0,5 %, la poste pour 14,7 % des participants, le télécopieur pour 0,5 % d'entre eux, courrier électronique dans une même proportion de 0,5 %, Internet dans ce même pourcentage de 0,5 % et divers autres moyens dans 3,2 % des dossiers.

7 Directeur de l'état civil, ministère de l'Éducation, Régie des rentes du Québec, Protecteur du citoyen, Protecteur des usagers, Régie du logement

LE SONDAGE : LES ÉLÉMENTS DE MESURE

Les éléments mesurés relativement à la qualité des services ont été la tangibilité, la fiabilité, l'empressement, l'empathie, la justice, la confidentialité, la sécurité, le respect, l'accès, la clarté du langage, et la simplicité des démarches. Le coût du service a aussi été mesuré et une évaluation générale a été réalisée. Le volet technologique a été évalué sous l'angle de la facilité à se servir des produits technologiques, de l'habileté à utiliser Internet et finalement de l'impact de ce moyen de communication sur la prestation de services. Tous ces éléments étaient évalués par les participants sur une échelle de 1 à 7, soit en graduant de la perception numéro 1 signifiant « tout à fait en désaccord » à 7 « tout à fait en accord ».

1. La qualité du service

- La tangibilité était définie comme l'apparence des installations, des équipements, des employés ou du site Web. Cela a donné comme mesure de la qualité perçue 39 % des participants tout à fait en accord, et 3 %, tout à fait en désaccord. Les niveaux 5, 6 et 7 additionnés correspondent à un taux de satisfaction atteignant 78 %.
- La fiabilité était définie comme la capacité à fournir un service sans erreur, avec exactitude et à respecter ses engagements. Ce sont 13 % des répondants qui ont affirmé être tout à fait en désaccord par rapport à 45 % qui se sont révélés tout en fait en accord. L'addition des niveaux 5, 6 et 7 donne cette fois 71 % de taux de satisfaction.
- L'empressement était défini comme l'engagement du personnel et de l'organisme à fournir un service rapide et à aider les clients. Quelque 14 % des participants se sont déclarés tout à fait en désaccord, comparativement à 36 % qui ont indiqué être tout à fait en accord. L'addition des niveaux 5, 6 et 7 révèle un taux de satisfaction qui se situe à 67 %.
- L'empathie était définie comme l'écoute et l'attention personnelle accordées à ses clients. Parmi les répondants, 13 % se disent tout à fait en désaccord et 36 %, tout à fait en accord. L'addition des niveaux 5, 6 et 7 donne un résultat de 65 %.
- La justice était définie comme le sentiment d'être traité avec justice. Le pourcentage de participants qui se sont déclarés totalement insatisfaits s'établit à 11 % alors que celui des personnes totalement satisfaites atteint 47 %, et que le total des niveaux 5, 6 et 7 se situe à 76 %.
- La confidentialité était définie comme le sentiment que la vie privée ou les renseignements personnels sont protégés. Seulement 2 % des participants s'estiment tout à fait en désaccord avec cet élément de mesure alors que 53 % se disent tout à fait en accord. L'addition des niveaux 5, 6 et 7 donne une proportion qui atteint 91 %.
- La sécurité était définie comme le sentiment d'être en sécurité sur le plan psychologique, physique et financier. Ce sont 12 % des répondants qui ont déclaré être tout à fait en désaccord alors que 50 % ont affirmé être tout à fait en accord. L'addition des niveaux 5, 6 et 7 donne un résultat de 76 %.
- Le respect était défini comme le sentiment d'être traité dignement et avec politesse. Les participants s'estiment tout à fait en désaccord dans une proportion de 5 % alors qu'ils se déclarent tout à fait en accord à 64 %. L'addition des niveaux 5, 6 et 7 fournit un taux de satisfaction de 86 %.
- L'accès était défini comme la facilité à accéder au service. Parmi les répondants, 8 % sont tout à fait en désaccord et 46 % se déclarent tout à fait en accord. L'addition des résultats obtenus dans les niveaux 5, 6 et 7 donne un résultat de 76 %.
- La clarté du langage était définie comme la facilité à comprendre le langage utilisé par le personnel ou dans la documentation. Les participants sont tout à fait en désaccord dans une mesure de 5 % et tout à fait en accord dans 55 % des cas. Les niveaux 5, 6 et 7 additionnés donnent le pourcentage total de 80 %.
- La simplicité des démarches était définie en regard des démarches à faire pour obtenir le service raisonnable. Les répondants sont dans une proportion de 6 % tout à fait en désaccord alors que 50 % d'entre eux se disent tout à fait en accord. Les niveaux 5, 6 et 7 compilés donnent un taux de satisfaction qui atteint 81 %.

- L'évaluation du coût du service, était définie comme le prix à payer pour obtenir le service raisonnable. Cet élément de mesure a obtenu la réponse tout à fait en désaccord dans 16 % des cas alors que 33 % des répondants se sont dits tout à fait en accord. Les niveaux 5, 6 et 7 réunis donnent un total de 62 %.

L'ÉVALUATION GÉNÉRALE

Pour ce qui est de l'évaluation générale, concernant les décisions de la Régie du logement, 19 % des répondants sont tout à fait défavorables alors que 40 % sont totalement favorables. Les trois derniers niveaux additionnés donnent un résultat de 62 %. Quant à la satisfaction à l'égard du service dans son ensemble, 14 % des répondants mentionnent être tout à fait satisfaits, pour une proportion de 26 % qui s'estiment tout à fait insatisfaits. L'ensemble des trois derniers niveaux donne un total de 62 %.

- La mesure de l'élément « le service répond aux besoins personnels » entraîne un résultat de 16 % des répondants qui sont tout à fait en désaccord pour un pourcentage de 34 % qui se disent tout à fait en accord. Les trois derniers niveaux réunis donnent un pourcentage de 68 %.
- Les répondants sont tout à fait en désaccord, dans une proportion de 24 %, avec l'élément qui visait à mesurer la façon d'offrir le service, laquelle devrait être repensée, alors que 29 % d'entre eux sont tout à fait d'accord. L'addition des niveaux 5, 6 et 7 donne un résultat qui n'atteint que 52 % de personnes satisfaites.
- Dans l'ensemble, quant à savoir si l'expérience a été agréable et positive, cet élément de mesure fournit un résultat qui varie du tout à fait en désaccord dans une proportion de 20 % à tout à fait en accord à 28 %. Les trois derniers niveaux indiquent un pourcentage qui se situe à 60 %.

LES IMPRESSIONS FINALES

Les impressions finales des participants sont comme suit : 18,7 % d'entre eux conseilleraient à leur famille ou à leurs amis de ne pas faire appel à la Régie s'ils se trouvaient dans la même situation; 3,5 % ont senti le besoin de se plaindre du service reçu; 33,8 % ont connu des difficultés ou des problèmes au cours de leur démarche; 36,5 % ont parlé de façon négative de la Régie du logement aux gens de leur entourage à la suite de leur démarche; 45,8 % ne savent toujours pas comment procéder pour obtenir le service plus facilement et 79,2 % pensent adopter une attitude positive la prochaine fois qu'ils auront à communiquer avec la Régie du logement.

2. Le volet technologique

Les répondants estiment, dans une proportion de 16 %, être tout à fait mal à l'aise avec l'utilisation des produits technologiques, qu'il s'agisse de guichets automatiques, de magnétoscopes ou d'ordinateurs alors que 51 % d'entre eux sont tout à fait à l'aise avec ces produits. L'habileté à utiliser Internet est extrêmement faible pour 24 % des participants et est extrêmement bonne pour 27 % d'entre eux. Quelque 16 % des répondants croient que l'impact de l'utilisation d'Internet sur la prestation de services va générer une détérioration, 37 % estiment qu'il n'y aura aucun impact et 47 % évaluent qu'il en résultera une amélioration.

Achevé d'imprimé

JUIN 2005

Régie
du logement
Québec